



AUDITORÍA GENERAL
DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Informe Final de Auditoría
Con Informe Ejecutivo

Proyecto N° 9.25.02
Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP)

Auditoría de Desempeño
Período 2024

BUENOS AIRES - MAYO 2026

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

JEAN JAURES 220 - CIUDAD DE BUENOS AIRES

Presidenta

Dra. Mariana Inés GAGLIARDI

Auditores Generales

Dr. Juan José CALANDRI

Dra. Jorgelina Marisa CARNEVALE

Lic. Patricia Alejandra CASERES

Dr. Pablo CLUSELLAS

Lic. José Luis GIUSTI

Dr. Lisandro Mariano TESZKIEWICZ

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

CÓDIGO DEL PROYECTO: 9.25.02

NOMBRE DEL PROYECTO: Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP)

PERÍODO BAJO EXAMEN: 2024

DIRECTOR DE PROYECTO: Agustín García

SUPERVISORA: Sandra Francolino

OBJETO: Gerencia Operativa Proteger (UE 139 - Programa 54) Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP)

Período auditado: 2024

Tipo de auditoría: Desempeño

OBJETIVO: Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos del Dispositivo de Alojamiento Protegido en términos de eficiencia, eficacia y economía.

FECHA DE APROBACION DEL INFORME: 7 DE MAYO DE 2026

APROBADO POR: UNANIMIDAD

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

ÍNDICE

I. OBJETO DE AUDITORÍA	13
II. OBJETIVOS	13
III. ALCANCE.....	14
IV. LIMITACIONES AL ALCANCE.....	14
V. ENFOQUE DE AUDITORÍA	14
VI. CRITERIOS A APLICAR.....	14
VII. PROCEDIMIENTOS APLICADOS	14
VIII. UNIVERSO Y CONFORMACIÓN DE LA MUESTRA.....	15
IX. ACLARACIONES PREVIAS	15
X. PROCEDIMIENTOS.....	31
XI. OBSERVACIONES	53
XII. CONCLUSIÓN	60

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

Informe Ejecutivo

Lugar y fecha de emisión: Buenos Aires, 7 de mayo de 2026

Código del Proyecto: 9.25.02

Denominación del Proyecto: Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP)

Tipo de auditoría: Desempeño

Dirección General: Desarrollo Social y Derechos Humanos

Período bajo examen: Año 2024

OBJETO DE AUDITORÍA

Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP), componente del Programa Proteger, componente del Programa 54 “Acciones para Personas Mayores”.

Unidad Ejecutora: 139

Organismo responsable: Dirección General de Promoción de Derechos para Personas Mayores.

OBJETIVOS

Objetivo general:

Evaluar el desempeño del Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP) en relación con el cumplimiento de la normativa aplicable, la gestión de los servicios tercerizados y la atención brindada a las personas mayores alojadas.

Objetivos específicos:

- Evaluar el cumplimiento de la normativa de admisión y egreso.
- Analizar los tiempos de permanencia y los porcentajes de egreso dentro de los plazos previstos.
- Verificar los mecanismos de supervisión y corrección aplicados a los servicios tercerizados de cuidado gerontológico y alimentación.

ALCANCE

El examen se realizó de conformidad con las normas de auditoría externa de la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, aprobadas por Resolución N.º 164/24 de la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

LIMITACIONES AL ALCANCE

No se registraron limitaciones al alcance de la auditoría que afectaran la aplicación de los procedimientos previstos en el plan de trabajo.

OBSERVACIONES:

Observación 1 Permanencias superiores a los plazos establecidos por el Manual de Gestión del DAP¹

El Manual de Gestión del Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP) lo define como un recurso de alojamiento transitorio y establece una permanencia objetivo de hasta 90 días, previendo un plazo máximo de 180 días en casos fundados.

El análisis de los egresos ocurridos durante 2024 indica que el 35,3 % (6/17) se produjo luego de permanencias superiores a 180 días y se identificaron personas alojadas hasta 545 días. En los casos con permanencias superiores a 180 días, el destino de egreso correspondió a hogares de residencia permanente. De la documentación obrante en los legajos se evidencian gestiones orientadas a la búsqueda de vacantes para la externación, que no lograron concretarse en plazos compatibles con el carácter transitorio del dispositivo. Esta situación afecta la rotación de plazas disponibles y la capacidad del dispositivo para admitir nuevos ingresos.

Observación 2 Evaluación y certificación mensual del servicio tercerizado brindado por la Asociación Civil Pallium Latinoamérica

El Compromiso de Cooperación Institucional celebrado entre el organismo auditado y la Asociación Civil Pallium Latinoamérica establece un esquema de provisión de cuidadores de carácter flexible, sujeto a un monto máximo mensual, cuya determinación se encuentra asociada a la evaluación periódica de las prestaciones efectivamente realizadas. El convenio prevé la emisión de conformidades mensuales como respaldo de la certificación del servicio prestado y de los pagos efectuados.

Del análisis de la documentación correspondiente al año 2024 se observan debilidades en los mecanismos de evaluación y certificación mensual del servicio, que se manifiestan en la existencia de conformidades mensuales con formatos, destinatarios y contenidos disímiles, en algunos casos con más de un documento para un mismo período, y en la inexistencia de certificaciones de conformidad para los meses de enero y febrero de 2024.

¹ En su descargo, el ente auditado manifestó: "Con relación a este punto, corresponde destacar que aquellos casos en que los alojados han permanecido en el DAP por un plazo superior a los 180 días cuentan con la debida justificación en virtud de las particularidades del caso, todas las cuales han sido debidamente informadas en su oportunidad a través de las respuestas brindadas por esta Dirección General a los pedidos de información formulados por esa Auditoría. Asimismo, es menester aclarar que no se han registrado rechazos de vacantes por falta de cupo durante el período auditado ni durante la gestión actual, manteniendo el Dispositivo su capacidad de respuesta ante la demanda. Asimismo, se destaca que el promedio de permanencia actual ha disminuido con relación al período auditado, siendo de 3 meses, dentro del período que sugiere el Reglamento."

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

No se identificó documentación que permita verificar la realización de evaluaciones mensuales del servicio ni respaldos que expliquen la determinación del monto abonado cada mes, pese a haberse registrado variaciones en la cantidad de personas alojadas. Durante el ejercicio, los pagos se registraron de manera sistemática por el monto máximo previsto en el convenio.

Las debilidades observadas constituyen fallas en el control interno que afectan la calidad del respaldo de las certificaciones emitidas y de los pagos efectuados.

Observación 3 Pagos por encima del tope máximo previsto en el convenio

El Compromiso de Cooperación Institucional celebrado entre el organismo auditado y la Asociación Civil Pallium Latinoamérica establece un monto máximo mensual para la provisión del servicio de cuidadores. Cualquier modificación de dicho tope requiere un respaldo formal que la habilite, conforme a los términos del convenio y a las reglas generales aplicables a la ejecución del gasto público.

Se verificó que, a partir del mes de septiembre de 2024, los montos abonados a la Asociación Civil Pallium Latinoamérica superaron el tope máximo mensual previsto en el convenio vigente. No se identificaron actos administrativos, adendas u otra documentación formal que respalde la modificación del tope originalmente establecido ni que autorice los pagos realizados.

Los pagos por encima del tope máximo carecen de respaldo formal y debilitan el control y el adecuado respaldo del gasto conforme a los términos del convenio.

Observación 4 – Informes mensuales de seguimiento individual

El Compromiso de Cooperación Institucional celebrado entre el organismo auditado y la Asociación Civil Pallium Latinoamérica establece, en su cláusula octava, la obligación de la institución conveniada de informar de manera fehaciente a la SECBI la prestación realizada mensualmente, previendo que el incumplimiento de dicha obligación constituye causal de rescisión. Asimismo, la cláusula decimosegunda establece que, ante el incumplimiento de cualquiera de las cláusulas acordadas, la SECBI deberá intimar en forma fehaciente a la institución, pudiendo dar por rescindido el convenio por exclusiva culpa del prestador. Estos informes se encuentran previstos como insumo para el seguimiento, la supervisión y la certificación del servicio.

Durante el 2024 no se presentaron informes mensuales de seguimiento individual elaborados por la Asociación Civil Pallium Latinoamérica. El auditado manifestó no contar con dicha documentación y no se identificaron constancias que acrediten intimaciones fehacientes cursadas al prestador ante el incumplimiento de la obligación de informar mensualmente.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

La ausencia de informes mensuales de seguimiento individual impacta en el ejercicio del control y la supervisión periódica del servicio por parte del organismo, resta respaldo a las certificaciones emitidas y reduce la disponibilidad de información para el seguimiento de las prestaciones brindadas a las personas alojadas.

Observación 5 – Cuidadores/as no inscriptos/as en el Registro Único y Obligatorio de Asistentes Gerontológicos²

La Ley N.º 5.671 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires crea el Registro Único y Obligatorio de Asistentes Gerontológicos (RUOAG) y establece la obligatoriedad de inscripción para quienes se desempeñan como asistentes gerontológicos en el ámbito de la Ciudad. El Decreto N.º 101/2017 (CABA) la reglamenta y dispone que la inscripción en el RUOAG constituye un requisito habilitante para el ejercicio de la actividad, en los términos y condiciones allí previstos.

En este marco, corresponde al organismo responsable del Dispositivo de Alojamiento Protegido verificar que las personas que prestan tareas de cuidado en el dispositivo, aun cuando el servicio se brinde a través de terceros, cumplan con la inscripción vigente en el registro obligatorio, como parte de los mecanismos de control del servicio y del cumplimiento del marco normativo aplicable.

De los 19 cuidadores/as informados por el auditado como prestadores del servicio durante el año 2024, 16 (84 %, 16/19) no se encontraban inscriptos/as en el Registro correspondiente al año 2024 y 15 (79 %, 15/19) no se encontraban inscriptos/as en el Registro correspondiente al año 2025. No se identificaron constancias que acreditaran controles sistemáticos por parte del DAP para verificar la inscripción de los/as cuidadores/as que prestaron servicios en el dispositivo.

La ausencia de constancias de control por parte del DAP respecto de la inscripción de los/as cuidadores/as en el Registro Único y Obligatorio de Asistentes Gerontológicos, así como de acciones orientadas a promover su regularización, evidencia debilidades en los mecanismos de supervisión del servicio tercerizado y expone al organismo a riesgos administrativos vinculados al cumplimiento del marco normativo aplicable.

² En el descargo el ente auditado manifestó: Respecto a este punto es importante resaltar que, tras la finalización del convenio con la Asociación Civil Pallium Latinoamérica, el servicio se cubre actualmente a través del programa de Asistentes Gerontológicos Domiciliarios (AGD), en el marco de lo establecido por Ley 5671 y Dto. Reglamentario N° 101/2017. En este sentido, se informa que la totalidad de los cuidadores que se desempeñan hoy en el DAP se encuentran debidamente inscriptos en el Registro Único y Obligatorio de Asistentes Gerontológicos, en cumplimiento de la normativa vigente.

Observación 6 Documentación obligatoria y orden de los legajos de las personas alojadas

El Protocolo de Actuación del DAP aprobado por la Resolución 115/SECISPM/2020 y el Reglamento Interno aprobado por la Resolución 1/SECISPM/2021 establecen la obligación de confeccionar y mantener legajos individuales completos, actualizados y ordenados, que documenten las instancias de ingreso, permanencia, intervención interdisciplinaria, actuaciones judiciales y egreso de las personas alojadas.

Del relevamiento efectuado sobre los legajos correspondientes a las personas alojadas durante el 2024 se verificó la ausencia de documentación en ítems críticos del proceso de alojamiento y egreso, así como debilidades en el orden y sistematización de la información disponible. En particular, se observaron bajos niveles de documentación en aspectos sustantivos de la intervención y del egreso, tales como la planificación individual y la articulación judicial: solo el 5 % de los legajos (1/19) contaba con un plan individual de intervención al ingreso y con metas y criterios de egreso explicitados, mientras que en ningún caso se identificaron constancias de notificación al juzgado u OVD al momento del egreso (0 %, 0/19) ni registros de patrocinio jurídico gestionado (0 %, 0/19).

Además, se detectaron debilidades en el orden interno de los legajos, con documentación incompleta, desordenada y sin foliar, lo que dificulta la identificación de actuaciones, evaluaciones y decisiones adoptadas a lo largo de la permanencia de las personas alojadas.

Las debilidades detectadas en la integridad y el orden de los legajos afectan el cumplimiento de los requisitos básicos de documentación y limitan las posibilidades de control y supervisión interna. En un dispositivo que aloja personas judicializadas, esta situación impacta en la gestión al dificultar la trazabilidad de las decisiones adoptadas, la adecuada articulación con el sistema judicial y la disponibilidad de información confiable para el seguimiento de las trayectorias de alojamiento y egreso.

Observación 7 Supervisión del servicio de viandas

La supervisión de los servicios tercerizados constituye una herramienta básica de control para verificar el cumplimiento de las prestaciones contratadas. En el caso del servicio de viandas, la documentación de la supervisión debe permitir acreditar, en forma clara y consistente, los aspectos verificados, los criterios aplicados y los resultados de dicho control, de modo de constituir un respaldo suficiente del seguimiento ejercido por el organismo.

Del análisis de los informes mensuales de supervisión del servicio de viandas correspondientes al año 2024 se observaron debilidades en el alcance y la consistencia de la información registrada. Se identificaron diferencias entre los ítems consignados en

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

los informes, el registro fotográfico incorporado y el contenido de los menús vigentes. Asimismo, la documentación analizada no permite identificar con claridad el alcance efectivo de las tareas de supervisión realizadas ni los parámetros utilizados para evaluar el cumplimiento del servicio, ni existen observaciones registradas cuando se encontraron diferencias entre lo pactado y su reemplazo.

Los informes elevados a la Coordinación del DAP sobre el servicio de viandas están limitados como respaldo del control ejercido por el organismo y afectan la calidad de la información disponible para el seguimiento y la gestión del servicio de alimentación brindado a las personas alojadas.

Observación 8 Planta física. Privacidad y el desarrollo de intervenciones de salud

Las condiciones de la planta del dispositivo deben permitir el desarrollo del acompañamiento y de las intervenciones de salud en condiciones adecuadas de privacidad, confidencialidad y resguardo, en atención a las características de la población alojada. Aun en ausencia de una normativa específica aplicable al Dispositivo de Alojamiento Protegido en materia edilicia, la disponibilidad de espacios que posibiliten entrevistas, evaluaciones y seguimientos en ámbitos reservados constituye un componente relevante para la gestión del dispositivo y la calidad de las intervenciones realizadas.

Del relevamiento efectuado se identificaron deficiencias en la disponibilidad y adecuación de los espacios para alcanzar la máxima capacidad de alojamiento del dispositivo, en especial para garantizar ámbitos reservados para la realización de entrevistas, evaluaciones o intervenciones que requieren confidencialidad.

Esta situación puede incidir en la calidad de las intervenciones, en el resguardo de la confidencialidad de la información y en la gestión cotidiana del dispositivo.

Observación 9 Insuficiente explicitación metodológica del indicador de permanencia informado en el Informe de Gestión del DAP³

³ En el descargo el ente auditado manifestó: “Con respecto a esta observación, es menester indicar que, en primer lugar, que los pedidos de información previos formulados a esta Dirección General –y sobre los cuales se sustenta el informe de auditoría- no se ha hecho mención alguna al Informe de Gestión 2024 elaborado por esta repartición, ni se han hecho consultas respecto a la información volcada en el mismo. En otras palabras, esta Dirección General no ha tenido la oportunidad de explicitar, con carácter previo, los indicadores utilizados para dicho informe. Ante la falta de intervención previa con respecto a este punto, corresponde hacer en esta oportunidad las aclaraciones pertinentes, que se solicita sean tenidas en cuenta en el informe final de Auditoría, y que se detallan a continuación:

- El listado de personas asistidas durante el año auditado, que fuera oportunamente remitido a esa Auditoría, comprende todo el universo de casos de alojados en algún momento del 2024 en el DAP. Este listado arroja un total de 19 alojados en 2024. - Para el informe de gestión de elaborado por esta repartición para el período

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

El Manual de Gestión del Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP) prevé el seguimiento de los tiempos de permanencia como un insumo para la gestión del dispositivo. Los informes de gestión deben presentar indicadores construidos sobre universos y metodologías explícitas, de modo de permitir su verificación, su adecuada interpretación y su utilización como herramienta de gestión.

El Informe de Gestión 2024 del DAP informa un promedio de permanencia de cuatro meses, sin explicitar el universo de casos considerados ni la metodología utilizada para el cálculo del indicador. A partir de los registros nominales de ingresos y egresos del dispositivo no fue posible llegar a los mismos resultados.

La falta de explicitación del universo y de la metodología utilizada en la construcción del indicador impide replicar y verificar el resultado, lo que limita su utilidad como herramienta para el seguimiento y la gestión de los tiempos de permanencia del DAP.

Observación 10 Normativa aplicable al DAP no publicada en el Boletín Oficial

La publicación de los actos administrativos y normas de alcance general en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires garantiza la transparencia y el principio de publicidad de los actos de gobierno.

Las Resoluciones 414/SSTED/2014, 115/SECISPM/2020 y 1/SECISPM/2021, que regulan el funcionamiento del dispositivo, no se encuentran publicadas en el Boletín

Dic.2023- Dic.2024, se ha tomado como referencia únicamente el universo de casos comprendidos por los alojados egresados del DAP durante el 2024, ya que dicho informe tiene como finalidad realizar un análisis de la gestión durante un período específico, comprendido entre los meses de diciembre de 2023 y diciembre de 2024. Es decir, no han sido contemplados los siguientes casos en el informe de gestión (según planilla remitida oportunamente a Auditoría):

- Legajo 71: fecha de egreso en 2025
- Legajo 87: fecha de egreso 2025
- Legajo 75: no fue tenido en cuenta para el informe de gestión ya que se trata de un REINGRESO –

En virtud de lo mencionado en el punto precedente, el universo de casos contemplado en el informe de gestión 2023-2024, arroja un total de 16 alojados. - Ahora bien, para el cálculo de promedio de permanencia en el Dispositivo, y tal como surge del informe de gestión, se toman los INGRESOS-EGRESOS 2024, es decir, aquellos casos en los cuales tanto el ingreso como el egreso se produjeron durante el 2024. Ello arroja un total de 11 alojados que, siguiendo la información volcada en el listado enviado a esa Auditoría, son los siguientes:

Legajo 45: 32 días (del 16/2/2024 al 19/3/2024).
Legajo 77: 95 días (del 26/1/2024 al 30/4/2024).
Legajo 78: 51 días (del 28/2/2024 al 19/4/2024).
Legajo 79: 249 días (del 12/4/2024 al 17/12/2024).
Legajo 80: 223 días (del 7/5/2024 al 16/12/2024).
Legajo 81: 179 días (del 6/6/2024 al 2/12/2024).
Legajo 82: 30 días (del 25/6/2024 al 25/7/2024).
Legajo 83: 21 días (del 25/6/2024 al 16/7/2024).
Legajo 84: 151 días (del 19/7/2024 al 17/12/2024).
Legajo 85: 150 días (del 19/7/2024 al 16/12/2024).
Legajo 86: 9 días (del 7/8/2024 al 16/8/2024).

Teniendo en cuenta el total de días de permanencia por cada alojado, puede calcularse el promedio: Suma total de días: $32 + 95 + 51 + 249 + 223 + 179 + 30 + 21 + 151 + 150 + 9 = 1190$ días. Cantidad de casos: 11 legajos. Promedio: $1190 / 11 = 108,18$ días. En conclusión, el promedio de permanencia para este grupo específico es de 108 días (redondeado). Este valor se encuentra dentro del rango de los 4 meses que el dispositivo establece como período de permanencia promedio y que fuera informado en el informe de gestión.”

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

Oficial de la Ciudad de Buenos Aires, pese a que se dispone expresamente el deber de publicación.

La falta de publicación de normativa compromete la transparencia y el principio de publicidad de los actos de gobierno.

CONCLUSIÓN

A partir del trabajo realizado sobre el Dispositivo de Alojamiento Protegido durante el año 2024, se concluye que cumple su función de brindar alojamiento, resguardo y acompañamiento a personas mayores en situación de violencia o vulnerabilidad en el ámbito de la Ciudad.

Durante el período analizado, su funcionamiento se ve condicionado por factores externos que inciden en los tiempos de egreso. El 35,3% de los mismos (6/17) superó el plazo máximo de 180 días de alojamiento previsto en la normativa. Estos casos se registraron exclusivamente en personas que egresaron hacia hogares de residencia permanente.

Por otra parte, se verificaron deficiencias en la organización y sistematización de los legajos de las personas alojadas, que constituyen un insumo necesario para el seguimiento de las intervenciones durante su permanencia.

En relación con el servicio de asistencia gerontológica, se registraron pagos sin certificaciones de conformidad correspondientes a los meses de enero y febrero, pagos por encima de los valores establecidos en el contrato vigente sin respaldo en adendas, modificaciones contractuales o actos administrativos.

Finalmente, se observó que la planta física de dimensiones reducidas no garantiza condiciones adecuadas de privacidad, especialmente para abordajes individuales

PALABRAS CLAVE

Dispositivo de Alojamiento Protegido / personas mayores / cuidados / asistentes gerontológicos

INFORME FINAL DE AUDITORÍA
“DISPOSITIVO DE ALOJAMIENTO PROTEGIDO (DAP)”
PROYECTO N° 9.25.02

DESTINATARIO

Señora
Presidenta
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Dra. Clara Muzzio
S _____ / _____ D

En uso de las facultades conferidas por el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y por la Ley 70, artículos 131, 132 y 136, la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires procedió a efectuar una auditoría de desempeño en el ámbito de la Dirección General de Promoción de Derechos para Personas Mayores- Subsecretaría de Personas Mayores- Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, conforme al Plan Anual de Auditoría 2025 aprobado por Resolución N° 195-2025-E-AGCBA-AGMIG, con el objeto que a continuación se detalla.

I. OBJETO DE AUDITORÍA

Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP), componente del Programa Proteger, componente del Programa 54 “Acciones para Personas Mayores”.
Unidad Ejecutora: 139. Organismo responsable: Dirección General de Promoción de Derechos para Personas Mayores.

II. OBJETIVOS**Objetivo general:**

Evaluar el desempeño del Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP) en relación con el cumplimiento de la normativa aplicable, la gestión de los servicios tercerizados y la atención brindada a las personas mayores alojadas.

Objetivos específicos:

- Evaluar el cumplimiento de la normativa de admisión y egreso.
- Analizar los tiempos de permanencia y los porcentajes de egreso dentro de los plazos previstos.
- Verificar los mecanismos de supervisión y corrección aplicados a los servicios tercerizados de cuidado gerontológico y alimentación.

III. ALCANCE

El examen se realizó de conformidad con las normas de auditoría externa de la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, aprobadas por Resolución N.º 164/24 de la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Las tareas de auditoría se realizaron sobre el Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP), residencia temporaria con domicilio reservado, componente del Programa Proteger, durante el año 2025 (sobre información correspondiente al ejercicio 2024) en el ámbito de la Dirección General de Promoción de Derechos para Personas Mayores y la Gerencia Operativa Proteger.

El alcance comprende los procedimientos aplicados sobre el universo y la muestra definidos en el plan de trabajo aprobado, con base en documentación oficial provista por la Dirección General (DG).

IV. LIMITACIONES AL ALCANCE

No se registraron limitaciones al alcance de la auditoría que afectaran la aplicación de los procedimientos previstos en el plan de trabajo.

V. ENFOQUE DE AUDITORÍA

De acuerdo con las normativas establecidas por la Resolución 164/24 AGCBA, el enfoque de esta auditoría se centró en la evaluación de los procesos de gestión del DAP. El objetivo principal fue analizar el cumplimiento de la normativa aplicable, la eficiencia en la utilización de los recursos disponibles y evaluar si el funcionamiento del dispositivo en relación con las personas mayores alojadas se ajusta a la normativa aplicable y a los criterios operativos informados por el propio dispositivo

VI. CRITERIOS A APLICAR

Se adoptaron como criterios el cumplimiento de la normativa interna del dispositivo (Protocolo IF-2020-17243281 y Reglamento IF-2020-18495225)

VII. PROCEDIMIENTOS APLICADOS

Se aplicaron procedimientos de auditoría orientados a evaluar el funcionamiento del Dispositivo de Alojamiento Protegido durante el período auditado que se desarrollan en el apartado correspondiente del presente informe. Entre ellos, se realizó la revisión de los legajos de las personas alojadas, tanto en soporte físico como digital, mediante la utilización de checklists elaborados sobre la base de la normativa interna aplicable, procedimientos de análisis de los tiempos de permanencia y de los egresos y procedimientos de verificación de los mecanismos de supervisión implementados por el organismo responsable sobre los servicios contratados.

VIII. UNIVERSO Y CONFORMACIÓN DE LA MUESTRA

El universo para este examen estuvo conformado por la totalidad de los legajos físicos (19) correspondientes a las personas alojadas en el Dispositivo de Alojamiento Protegido durante el período auditado, sobre los que se realizó un censo. Complementariamente se analizó una muestra de diez (10) legajos digitales de personas que registraron permanencias mayores a 120 días en el dispositivo, seleccionados con el objeto de evaluar el grado en que la información disponible en dicho soporte contribuía a completar los legajos físicos y permitía subsanar eventuales ausencias de documentación. La revisión del soporte digital no tuvo por finalidad sustituir el análisis del legajo físico (exigible por normativa interna), sino evaluar la complementariedad y articulación entre ambos registros.

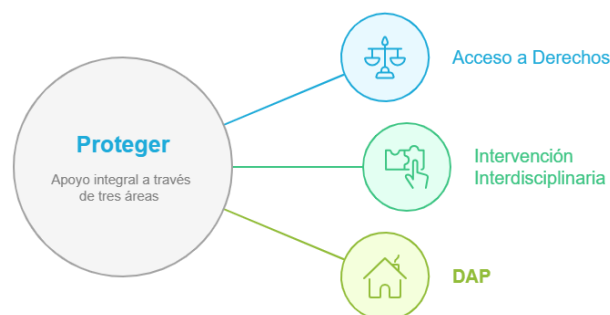
IX. ACLARACIONES PREVIAS

Estructura jerárquica y operativa del DAP

El DAP depende jerárquicamente del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat, a través de la Secretaría de Personas Mayores, la Dirección General de Promoción de Derechos para Personas Mayores y la Gerencia Operativa Proteger.

Está orientado a personas mayores de 60 años en situación de violencia ejercida por familiares y/o convivientes o en extrema vulnerabilidad que implique riesgo inmediato sobre su integridad física y/o psíquica o su vida, en el marco de la Ley 5420 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Proteger brinda apoyo integral (acceso a justicia, acompañamiento psicosocial y patrocinio jurídico) a través de tres áreas: acceso a derechos, intervención interdisciplinaria (psicología, trabajo social y abogacía) y el DAP como instancia de resguardo físico inmediato.



El DAP funciona como un recurso de alojamiento temporario y confidencial, con domicilio reservado. Admite ingresos exclusivamente por derivación del Programa Proteger o de la Oficina de Violencia Doméstica (OVD) de la Corte Suprema de Justicia de la Nación en los casos clasificados como de riesgo alto o altísimo. Cuenta con capacidad para alojar a 12 personas simultáneamente.

En el plano operativo, el DAP se encuentra a cargo de una coordinación específica, ejercida por una psicóloga de la que depende un equipo interdisciplinario integrado por

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

profesionales de psicología, trabajo social, abogacía y personal administrativo. Una vez admitido el residente, el equipo interdisciplinario elabora un plan individual de trabajo con metas y criterios de egreso. Ese plan incluye intervenciones en salud a través de los efectores correspondientes, organización de documentación, fortalecimiento de redes de contención y actividades orientadas a recuperar autonomía y reducir el aislamiento.

La meta que se propone es que la permanencia sea igual o inferior a 90 días, aunque es prorrogable hasta 180 días. Esta definición se toma con el propósito de evitar la cronificación. El ingreso, ocupación y los egresos se registran en planillas internas y en un sistema propio de la Subsecretaría.

El funcionamiento del dispositivo se complementa con servicios tercerizados, que incluyen asistentes gerontológicos, provisión de viandas, lavandería y servicios de limpieza y mantenimiento. Asimismo, el DAP articula con organismos externos, principalmente la Oficina de Violencia Doméstica (OVD) de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, los efectores de salud y las obras sociales, así como con juzgados y unidades funcionales, según las características de cada caso.

En 2023 el crédito presupuestario correspondiente se imputó en la Subsecretaría para Personas Mayores dependiente de la Secretaría de Bienestar Integral que se encontraba en la órbita del Ministerio de Salud (el DAP únicamente certificó los servicios) y desde 2024 la Dirección registra e imputa gastos de viandas, lavandería y asistentes gerontológicos.

Respecto de la estructura en que se insertó el DAP en el año objeto de la auditoría (2024)

Por medio del Decreto N°387/2023 se aprobó, a partir del 10 de diciembre de 2023, la estructura orgánico funcional dependiente del Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En ese marco, la Dirección General de Políticas Asistenciales para Personas Mayores se encontraba bajo la órbita de la Vicejefatura de Gobierno del GCBA.

En el año 2024 se produjo un traspaso de competencias institucionales vinculado a la creación de la Dirección General de Promoción de Derechos para Personas Mayores, formalizada mediante el Decreto N°197/2024, con vigencia a partir del 1 de abril de 2024. En concreto, dicho decreto modificó la estructura organizativa de la Vicejefatura de Gobierno del GCBA. En relación con el presente proyecto, cabe destacar que por medio de dicha norma se crea la Dirección General Promoción de Derechos para Personas Mayores dependiente de la Secretaría de Bienestar Integral de la Vicejefatura de Gobierno (conf. art. 5) y se suprime la Dirección General Personas Mayores dependiente de la Secretaría de Bienestar Integral de la Vicejefatura de Gobierno (conf. art. 7).

Marco normativo

El Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP) se inscribe en el marco de las políticas públicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires orientadas a la prevención, atención y abordaje integral de situaciones de violencia y vulnerabilidad que afectan a las personas mayores.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

En este sentido, el marco normativo aplicable al DAP se encuentra conformado por normas de distinto nivel y alcance, que incluyen instrumentos internacionales con jerarquía constitucional, disposiciones constitucionales y legales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, así como normas específicas que regulan el funcionamiento del dispositivo, la organización de los equipos intervinientes, los servicios brindados y la documentación vinculada a las personas alojadas que se detallan a continuación:

Respecto de los derechos de las personas mayores

En el año 2022, mediante la Ley Nacional N.º 27.700, se otorgó jerarquía constitucional a la Convención Interamericana para la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.

La Convención reconoce, en su artículo 9, el derecho de las personas mayores a vivir una vida libre de violencia y maltrato, definiendo la violencia contra la persona mayor como *“cualquier acción o conducta que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico, tanto en el ámbito público como en el privado”*. Dicha definición comprende, entre otros supuestos, distintas formas de abuso y maltrato, incluida la negligencia, el abandono y aquellas conductas que sean perpetradas o toleradas por el Estado o sus agentes.

Asimismo, la Convención establece compromisos específicos para los Estados Parte orientados a prevenir, investigar, sancionar y erradicar la violencia contra las personas mayores, así como a promover mecanismos de prevención, servicios de apoyo, dispositivos de atención y acceso a instancias de denuncia, especialmente en ámbitos donde las personas mayores reciben servicios de cuidado a largo plazo.

Por su parte, el artículo 24 de la Convención reconoce el derecho de las personas mayores a la vivienda, estableciendo que deben poder *“vivir en entornos seguros, saludables, accesibles y adaptables a sus preferencias y necesidades”*.

Normativa aplicable en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

En relación con la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el artículo 41 establece que la Ciudad garantiza a las personas mayores la igualdad de oportunidades y trato y el pleno goce de sus derechos, vela por su protección y por su integración económica y sociocultural, y promueve la potencialidad de sus habilidades y experiencias. Dispone que la Ciudad desarrolla políticas sociales orientadas a atender las necesidades específicas de las personas mayores y a elevar su calidad de vida, las ampara frente a situaciones de desprotección y brinda apoyo al grupo familiar para su cuidado, protección, seguridad y subsistencia, promoviendo alternativas a la institucionalización.

En el ámbito local, debe destacarse que en septiembre de 2024 se sancionó la Ley N.º 6.753, denominada *Ley Integral de los Derechos Humanos de las Personas Mayores*, que fija entre los objetivos prioritarios de la política pública de la Ciudad el de garantizar la asistencia social a aquellas personas mayores que, por sus circunstancias, requieran de protección especial por parte de las instituciones públicas y privadas (art. 10). Con

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

anterioridad a dicha norma, y actualmente vigente, la Ley N.º 81 de la CABA establece los principios rectores de las políticas públicas para personas mayores, tales como dignidad, independencia, participación, cuidados y autorrealización.

En relación con el dispositivo analizado, resulta de aplicación la Ley N.º 5.420, de prevención y protección integral contra el abuso y maltrato a las personas mayores, la cual tiene entre sus objetivos brindar protección integral, desde una perspectiva interdisciplinaria, a las personas mayores que hayan sido víctimas de cualquier tipo de abuso o maltrato o se encuentren en situación de extrema vulnerabilidad, a fin de garantizar su asistencia física, psicológica, económica y social (art. 8, inc. e). Asimismo, dicha ley establece que las medidas de protección deben orientarse a la búsqueda de una resolución integral de la problemática, procurando ofrecer una variedad de dispositivos que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas mayores (art. 9).

En lo que respecta a las personas que se desempeñan como asistentes gerontológicos, la Ley N.º 5.671 de la CABA define a los Asistentes Gerontológicos como aquellas personas que prestan servicios especializados, con visión gerontológica, de prevención, acompañamiento, apoyo, contención y asistencia en las actividades básicas de la vida diaria a personas mayores de sesenta años o más, tanto en su domicilio como en instituciones (art. 2). La citada ley crea el Registro Único y Obligatorio de Asistentes Gerontológicos, de carácter público y gratuito, y establece la obligatoriedad de inscripción para quienes se desempeñen en el ámbito de la Ciudad (art. 4), disponiendo además que, para dicha inscripción, deben haber aprobado un curso de formación reconocido por la autoridad de aplicación (art. 6).

El Decreto N.º 101/2017, reglamentario de la Ley N.º 5.671, clasifica a los asistentes gerontológicos en dos modalidades: Asistentes Gerontológicos Institucionales (AGI) y Asistentes Gerontológicos Domiciliarios (AGD), según presten servicios en instituciones no sanitarias para personas mayores o en el domicilio de la persona mayor, respectivamente. Asimismo, la reglamentación establece que quienes deseen desempeñarse como asistentes gerontológicos deben acreditar la aprobación de un curso de formación habilitante orientado a la modalidad correspondiente y reconocido por la autoridad de aplicación. En relación con la adecuación a la normativa, se dispone que, transcurrido el plazo de doce (12) meses desde el dictado de la reglamentación, quienes no hubieran cumplido con los requisitos establecidos quedarán automáticamente inhabilitados para el ejercicio de la actividad.

Finalmente, corresponde mencionar la Ley N.º 6.354, sancionada en el año 2020, cuyo objeto es fomentar el buen trato hacia las personas mayores en las dependencias del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La norma establece como autoridad de aplicación a la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores o la que en el futuro la reemplace, y dispone la realización de capacitaciones en trato y atención a las personas mayores para el personal del sector público cuya función principal consista en la atención al público.

Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP)

El Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP) tiene por objeto brindar alojamiento y un abordaje integral a personas mayores cuya integridad física y/o psicológica se encuentre en riesgo, en el marco de la Ley N.º 5.420.

El dispositivo fue inaugurado en el año 2014 y, a partir de 2016, estableció un vínculo formal con la Oficina de Violencia Doméstica (OVD), que incluye un procedimiento de actuación aprobado mediante la Resolución N.º 2764/2016 de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

En relación con el funcionamiento del DAP, el organismo auditado acompañó dos normas que no se encuentran publicadas en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, pese a que ambas resoluciones incluyen una obligación expresa de publicación. Se trata de las Resoluciones N.º 115/SECISPM/2020 y N.º 1/SECISPM/2021.

(Observación 10)

La Resolución N.º 115/SECISPM/2020 aprueba, en su artículo 1, el Protocolo de Actuación del Dispositivo de Alojamiento Protegido para Personas Mayores Víctimas de Violencia (IF-2020-17243281-GCABA-SECISPM).

Por su parte, la Resolución N.º 1/SECISPM/2021 rectifica términos del artículo 1 de la Resolución N.º 115/SECISPM/2020, dado que en dicha norma se había omitido la aprobación del reglamento interno del dispositivo y sus anexos. Aprueba el Reglamento de Admisión, Permanencia, Egreso, Derechos y Obligaciones y los Anexos II a XVI, contenidos en el IF-2020-18495225-GCABA-DGPDS, entre los que se incluyen, entre otros:

- Compromiso de Confidencialidad
- Acta de Ingreso
- Ficha de Salud
- Actas de Egreso
- Ficha de Inventario de Bienes
- Ficha Social
- Ficha de Seguimiento Psicológico
- Registro de Enfermería
- Hoja de Orientación Nutricional
- Registro de Traslados y Trámites
- Registro de Ingresos y Egresos

El Protocolo de Actuación define al DAP como un *espacio de residencia temporario con domicilio reservado*, destinado a personas mayores víctimas de violencia ejercida por integrantes de su grupo familiar, convivientes o terceros, cuya situación haya sido evaluada como de Riesgo Alto o Altísimo, y cuya separación del agresor resulte necesaria para garantizar su protección, contención y tratamiento adecuado.

Asimismo, el Protocolo establece que en el DAP se brindará alojamiento y alimentación, asistencia gerontológica, servicio de enfermería, asesoría jurídica, apoyo psicológico,

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

talleres de reflexión y actividades lúdicas, gestión de turnos médicos, acompañamiento en salidas programadas y asistencia en trámites necesarios.

En cuanto a los objetivos, el Protocolo señala que, a través de un Plan Integral de Atención, se procura abordar los aspectos físicos, psicológicos y sociales de las personas alojadas, fomentar su participación en actividades preventivas, reforzar su autoestima, promover su autonomía y prevenir o revertir situaciones de aislamiento.

Respecto de la organización institucional, el Protocolo prevé la conformación de un equipo interdisciplinario, integrado por un/a director/a o coordinador/a, un/a responsable administrativo/a, un/a psicólogo/a, un/a trabajador/a social y un/a abogado/a, así como asistentes gerontológicos y/o cuidadores, operadores/as comunitarios/as o talleristas, nutricionista y personal de enfermería.

En materia de registros de documentación, el Protocolo establece la obligación de conformar legajos individuales de las personas alojadas y de llevar libros de actas vinculados a la coordinación, a los cuidadores y al mantenimiento e infraestructura del dispositivo.

En relación con los legajos individuales, se dispone que deberán iniciarse al momento del ingreso de la persona al DAP y completarse progresivamente, tanto en formato físico como digital, incorporando información vinculada a los aspectos personales, de salud, nutricionales, sociales, legales y toda aquella información que resulte pertinente. Asimismo, se detallan los distintos componentes que deben integrar dichos legajos: informes de ingreso, aspectos médicos, nutricionales, sociales y judiciales, seguimiento psicológico, registros de traslados, talleres y documentación de egreso.

El Protocolo regula de manera específica el contenido judicial de los legajos, disponiendo la incorporación de la documentación remitida por la Oficina de Violencia Doméstica, las evaluaciones de riesgo realizadas, las medidas cautelares dictadas y las actuaciones judiciales correspondientes.

En cuanto a los derechos de las personas alojadas, el Reglamento Interno aprobado por la Resolución N.º 1/SECISPM/2021 establece, entre otros, el derecho a un trato digno y no discriminatorio, a la información adecuada sobre el funcionamiento del dispositivo, a participar en el seguimiento de su plan individual de intervención, a contar con patrocinio jurídico, a mantener un legajo individual con garantía de privacidad de la información y a la preservación de la intimidad en el marco de los cuidados personales.

Finalmente, el artículo 22 del Reglamento Interno fija un plazo máximo de permanencia en el DAP, estableciendo que el seguimiento del proceso y la evaluación del egreso no podrán exceder los ciento ochenta (180) días corridos.

Servicio de comidas, viandas y refrigerios en el DAP

El servicio de comidas, viandas y refrigerios brindado en el DAP consiste en una prestación de provisión alimentaria equivalente a la aplicada en la totalidad de los hogares de residencia para personas mayores. La coordinación del servicio se encuentra a cargo de la Dirección General de Políticas Asistenciales para las Personas Mayores.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

La contratación fue formalizada mediante la Licitación Pública N.º 401-1498-LPU23, aprobada por la RESOL-2023-5331-GCABA-MSGC de fecha 1.º de noviembre de 2023. El proveedor adjudicatario es BAGALA S.A., y el período de vigencia contractual se extiende desde el año 2023 hasta el año 2027.

En relación con los controles sobre este servicio, se realizó un procedimiento desarrollado más adelante.

Servicio de asistencia gerontológica en el DAP. Convenio con Pallium Latinoamérica

El servicio de asistencia gerontológica en el DAP se instrumentó mediante un Convenio de Cooperación Institucional, Asistencia Técnica y Formación para la Atención y Seguimiento del Cuidado Gerontológico, celebrado entre el Ministerio de Salud del GCBA y la Asociación Civil Pallium Latinoamérica.

El Convenio Marco fue suscripto en el año 2023 y rigió durante el ejercicio 2024, objeto de la presente auditoría. Durante dicho período, el convenio fue prorrogado mediante dos adendas firmadas en 2024 y posteriormente extendido hasta el 31 de diciembre de 2025 mediante adenda suscripta en mayo de 2025. Mediante IF-2025-54443428-GCABA-DGPPPM se informó que, una vez vencido el plazo de vigencia, el convenio no será renovado.

La cláusula quinta del convenio establece que la institución conveniada deberá presentar mensualmente ante la Subsecretaría para Personas Mayores un informe pormenorizado de seguimiento de cada persona mayor asistida y/o abordaje requerido, así como informar de manera inmediata cualquier novedad para su respectivo monitoreo.

(Observación 2)

La cláusula octava dispone que la institución deberá informar de manera fehaciente a la SECBI (Secretaría de Bienestar Integral) la prestación realizada mensualmente, estableciendo que el incumplimiento de dicha obligación será causal de rescisión.

Por su parte, la cláusula decimosegunda establece que la SECBI intimará por medio fehaciente a la institución en caso de incumplimiento de cualquiera de las cláusulas acordadas, pudiendo dar por rescindido el convenio por exclusiva culpa de la institución. Pese a estas obligaciones, los informes mensuales de seguimiento individual no fueron acompañados por el organismo auditado, que manifestó no contar con dicha documentación.

Referencia a información contenida en el Informe de Gestión 2025

En el Informe de Gestión 2025 de la Dirección General de Promoción de Derechos para Personas Mayores se señala que, desde la inauguración del DAP en 2014, las necesidades de asistencia gerontológica fueron cubiertas mediante convenios de cooperación institucional con la Asociación Civil Pallium Latinoamérica. Asimismo, se indica que, ante el vencimiento del convenio el 31 de diciembre de 2025, se decidió reestructurar el modo de prestación del servicio a partir del año 2026, disponiendo que las tareas de cuidado gerontológico sean cubiertas a través del Programa de Asistencia

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

Gerontológica Domiciliaria, decisión que, según el citado informe, implicaría un ahorro presupuestario sin reducción de horas ni de la calidad del servicio prestado.

Sistemas de información utilizados

El registro y seguimiento de la información vinculada al funcionamiento del Dispositivo de Alojamiento Protegido se instrumenta mediante una combinación de registros en soporte físico y digital.

El organismo informó que cada persona alojada cuenta con un legajo físico individual, en el que se incorpora la documentación vinculada a su ingreso, permanencia y egreso del dispositivo, conforme a lo establecido en la normativa interna vigente. Dicho legajo incluye, entre otros elementos, fichas de salud, registros sociales y psicológicos, constancias de participación en talleres, registros de traslados y trámites, así como el acta de egreso correspondiente.

De manera complementaria, el dispositivo utiliza un sistema de registro digital interno (SECBI) y planillas de gestión alojadas en entornos de acceso restringido, en los que se consignan las intervenciones realizadas por los distintos equipos, así como información vinculada a ingresos, egresos y ocupación del dispositivo. Estas herramientas son utilizadas para la elaboración de informes de gestión y el seguimiento operativo de los casos.

La coexistencia de ambos soportes fue considerada en el diseño de los procedimientos de auditoría, a fin de evaluar la completitud, consistencia y articulación de la información registrada.

Servicios tercerizados vigentes durante el año 2024

Durante el ejercicio 2024, el DAP contó con servicios tercerizados que colaboraron para el funcionamiento del dispositivo:

- **Servicio de cuidado gerontológico de las personas alojadas**, a través de un convenio de cooperación institucional, asistencia técnica y formación con la Asociación Civil Pallium Latinoamérica. El servicio comprendió la provisión de asistentes gerontológicos para la atención cotidiana de las personas alojadas.
- **Servicio integral de alimentación**, consistente en la provisión de viandas, limpieza, hotelería y mantenimiento general, en el marco de una prestación integral coordinada por la Dirección General de Políticas Asistenciales para las Personas Mayores, aplicable a los Hogares de Residencia Permanente para personas mayores del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Durante el período auditado, dicho servicio fue prestado por el proveedor Bagalá S.A., con contrato vigente para el período 2023–2027.
- **Servicio de mantenimiento, control y recarga de extintores**, consistente en la recarga anual de cuatro equipos, tramitada mediante orden de compra en el marco del Convenio Marco N°623-1-CM24, con el proveedor Fuego-tecnico SRL.
- **Servicio de fumigación, limpieza de tanques, limpieza general y mantenimiento edilicio**, que incluyó fumigación quincenal, limpieza semestral de

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

tanques y tareas de limpieza general y mantenimiento a cargo de personal asignado de lunes a viernes de 8 a 16 horas y sábados de 8 a 12 horas. Este servicio fue prestado por el proveedor Martín y Compañía, en el marco de la Licitación Pública Nacional de Etapa Múltiple con modalidad Orden de Compra Abierta N°7123-0142-LPU21, destinada a la contratación de servicios de limpieza y mantenimiento integral edilicio en dependencias del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

- **Servicio de lavado y planchado de ropa de cama y de cuerpo**, que incluyó lavado, planchado y desinfección. Este servicio fue contratado por urgencia mediante el Decreto N°433-GCABA/16 y modificatorios, y asumido por la Dirección General de Promoción de Derechos para Personas Mayores a partir de julio de 2024, con el proveedor El Ingale SRL, con vigencia desde julio de 2024 hasta septiembre de 2025. El contrato fue rescindido debido a que al DAP se le proveyeron los insumos necesarios para realizar dichas tareas con personal del GCBA.

Supervisión y control de prestaciones tercerizadas

La supervisión y el control de las prestaciones tercerizadas se encuentra a cargo del equipo del dispositivo, con mecanismos diferenciados según el servicio.

En relación con el servicio prestado por la Asociación Civil Pallium Latinoamérica, la supervisión y control de las prestaciones se efectúa por personal de planta del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires asignado al DAP. Como resultado del seguimiento del desempeño de los asistentes gerontológicos, se emiten conformidades mensuales que certifican la prestación del servicio.

Respecto del servicio de alimentación, el control de las viandas se encuentra a cargo de un Licenciado en Nutrición que presta funciones en el DAP, quien verifica la calidad y el peso de las viandas y suscribe el remito correspondiente por cada entrega. Además, realiza un informe mensual constatando la prestación del servicio.

En el marco de la organización del DAP, la responsabilidad institucional por el control del funcionamiento general del dispositivo y de los servicios que lo integran corresponde a la Coordinación del Dispositivo. De la documentación analizada surge que el control del servicio de alimentación se instrumenta, en la práctica, mediante informes elaborados por un nutricionista y elevados a dicha Coordinación, sin que ello implique una asignación normativa expresa de la responsabilidad de supervisión del servicio a dicho profesional.

Antecedentes de control

Proyecto 9.17.14: la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires examinó el Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP) y verificó su funcionamiento tanto en el DAP I como en el DAP II. El informe señaló debilidades en cuatro planos:

- falta de formalización de la estructura y los procedimientos (el DAP funcionaba sin organigrama aprobado y con un reglamento interno que reconocía etapas de admisión, ingreso, permanencia y egreso, pero que estaba en proceso de ser

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

complementado con un manual de procedimientos que aún no se encontraba aprobado)

- falencias en la documentación de los legajos individuales (ausencia o documentación incompleta)
- carencias en las intervenciones del equipo y de resguardo (falta de registro médico oportuno, ausencia de controles sistemáticos de enfermería con foliatura ordenada, alimentación definida por un menú general sin validación clínica individual, custodia física de los legajos sin garantías de confidencialidad ni resguardo adecuado, infraestructura edilicia con necesidades pendientes y escaso equipamiento informático, lo que llevaba al uso de computadoras personales y envío de información sensible por correo personal)
- deficiencias de control administrativo y presupuestario en la contratación de servicios asociados al DAP. La tercerización de plazas a través del denominado “DAP II” mediante un convenio con una cooperativa sin evidencia completa de habilitación, nómina de personal, informes mensuales de ocupación ni rendición de fondos específicos, así como la imputación presupuestaria de esos pagos en programas y actividades distintos de aquellos a los que correspondía la prestación efectiva del DAP.

Presupuesto

Del análisis de la Resolución N°81/SSHA/2024, mediante la cual se aprobaron modificaciones crediticias al Presupuesto del GCABA para el ejercicio 2024, surge que dichas adecuaciones presupuestarias tuvieron por objetivo readecuar las partidas como consecuencia de cambios en la estructura orgánico-funcional del Poder Ejecutivo.

Las modificaciones aprobadas resultan adecuadas con la situación verificada, ya que durante el ejercicio 2024, se produjo un traspaso de competencias institucionales vinculados a la creación de la Dirección General de Promoción de Derechos para Personas Mayores, formalizada mediante el Decreto N°197/2024, con vigencia a partir del 1 de abril de 2024.

Como consecuencia de dicho cambio de estructura, la Subsecretaría actualmente responsable de la ejecución del proyecto no cuenta con el anteproyecto 2024 ni el plan anual de compras y contrataciones, dado que tales instancias de planificación fueron elaboradas bajo una estructura distinta, vigente al momento de la formulación del presupuesto.

El DAP se encuentra encuadrado en el Programa N° 32 “Promoción de Derechos para Personas Mayores”, de acuerdo al IF-2025-45311539-GCABA-DGTALAVJG.⁴

Durante el ejercicio, dicho programa presupuestario contó con crédito presupuestario vigente, generado a través de modificaciones presupuestarias aprobadas por la

⁴ Corresponde señalar que la dependencia orgánico-funcional del DAP no necesariamente coincide con la registración presupuestaria de la totalidad de los servicios que utiliza. Durante el ejercicio 2024, el dispositivo dependía funcionalmente del Programa N°32, sin embargo, algunos servicios vinculados a su funcionamiento formaron parte de contratos de alcance más amplio que abastecieron a distintos dispositivos, motivo por el cual su imputación contable se efectuó en otros programas presupuestarios

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

autoridad competente, en marco de las facultades otorgadas por el artículo 40 del Decreto N°21/24.

Seguidamente, se expone el cuadro que detalla la normativa mediante la cual se aprobaron las modificaciones y/o compensaciones presupuestarias:

Normativa	Importe Positivo	Importe Negativo
DISPOSICION	\$ 44.171.665,00	\$ 44.171.665,00
2 - DGPPPM	\$ 44.171.665,00	\$ 44.171.665,00
RESOLUCION	\$ 112.925.068,00	\$ 24.150.858,00
182 - AVJG	\$ 44.171.665,00	
210 - AVJG	\$ 1.400.000,00	
227 - AVJG	\$ 816.165,00	
251 - AVJG	\$ 10.000.000,00	
258 - AVJG		\$ 1.400.000,00
264 - AVJG		\$ 548.000,00
269 - AVJG	\$ 6.700.000,00	
304 - AVJG	\$ 26.987.238,00	
314 - AVJG	\$ 5.000.000,00	
323 - AVJG	\$ 7.060.000,00	
334 - AVJG	\$ 50.000,00	\$ 3.000.000,00
340 - AVJG	\$ 600.000,00	
353 - AVJG	\$ 4.740.000,00	
381 - AVJG		\$ 9.500.563,00
388 - AVJG	\$ 5.400.000,00	
395 - AVJG		\$ 1.402.295,00
404 - AVJG		\$ 8.300.000,00
DECRETO	\$ 650.996.204,00	\$ 24.326.968,00
21 - GCABA	\$ 650.996.204,00	\$ 24.326.968,00
RESOL. MIN. HACIENDA	\$ 28.050.956,00	\$ 4.037.978,00
81 - SSHA	\$ 1.300.000,00	
155 - SSHA		\$ 161.813,00
194 - SSHA	\$ 26.000.000,00	
201 - SSHA	\$ 750.956,00	
205 - SSHA		\$ 816.165,00
9430 - MHFGC		\$ 3.060.000,00
Total	\$ 836.143.893,00	\$ 96.687.469,00
Diferencia	\$	739.456.424,00

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos del SIGAF y el IF-2025-45311539-GCABA-DGPPPM

Las modificaciones presupuestarias se llevaron a cabo mediante una disposición dictada por la Dirección General de Promoción de Derechos para Personas Mayores, diecisiete (17) Resoluciones dictadas por la Vicejefatura de Gobierno, el Decreto N° 21-GCABA-2024 y seis (6) Resoluciones emitidas por el Ministerio de Hacienda y Finanzas.

En respuesta a la NO-2025-00019867-AGCBA-DGDSO, la Dirección General de Gestión Pública y Presupuesto informó que la Resolución 107/SSHA/2025 convalida las modificaciones de crédito efectuada por esta dirección como consecuencia del proceso descrito en el Decreto 21/GCABA/2024

El programa 32 “Promoción de Derechos para Personas Mayores” estuvo compuesto por las siguientes actividades:

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

Actividades	Crédito Sanción	Vigente	Devengado
1000 - Conduccion	\$ -	\$ 87.589.988,00	\$ 87.171.671,50
2000 - Administracion y Servicios Generales	\$ -	\$ 586.456.577,00	\$ 586.456.570,02
10000 - Coordinación Legal y De Recursos Físicos En Bienestar	\$ -	\$ 5.000.000,00	\$ 1.223.588,40
30000 - Servicios De Comidas, Viandas y Refrigerios	\$ -	\$ 60.409.859,00	\$ 55.420.193,13
Total general	\$ -	\$ 739.456.424,00	\$ 730.272.023,05

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos al Listado de Transacciones del SIGAF y el IF-2025-45311539-GCABA-DGPPPM

En relación con la ejecución presupuestaria, el programa devengó el 98,76% del crédito vigente autorizado:

Incisos	Crédito Sanción	Vigente	Devengado
1 - Gastos en Personal	\$ -	\$ 626.669.236,00	\$ 626.669.225,23
2 - Bienes de Consumo	\$ -	\$ 33.772.578,00	\$ 29.630.669,98
3 - Servicios no personales	\$ -	\$ 69.759.859,00	\$ 64.717.377,25
4 - Bienes de Uso	\$ -	\$ 9.254.751,00	\$ 9.254.750,59
Total general	\$ -	\$ 739.456.424,00	\$ 730.272.023,05

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos al Listado de Transacciones del SIGAF y el IF-2025-45311539-GCABA-DGPPPM

Durante el período auditado existieron prestaciones y servicios vinculados al funcionamiento del DAP que fueron llevados a cabo de forma tercerizada. (ver Procedimientos)

Metas Físicas

De acuerdo a la Cuenta de Inversión 2024 y el formulario S7 del programa N° 32 carece de metas físicas específicas, dado que el programa se encuentra clasificado como instrumental⁵, es decir, no se identifican productos físicos finales o intermedios mediables en unidades de producción.

Recursos humanos

Dotación propia total y situación de revista

El DAP contó en 2024 con un total de **15 personas** de recurso humano propio.

La distribución por situación de revista fue la siguiente:

- **Nueva Carrera Administrativa:** 8 personas.
- **Contrato de Locación de Servicios:** 4 personas.
- **Transitoria:** 2 personas.

⁵ Disposición N° 5-GCABA-DGOGPP-2024: Se considera a un programa como Instrumental” cuando su origen y desarrollo responde a la necesidad de la administración de dar soporte a los procesos de producción terminal. Se distingue porque el resultado de su accionar son bienes o servicios no cuantificables y actúa sobre una necesidad o problema interno de la administración pública. Los programas instrumentales no tienen definidos productos finales o en proceso.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

- **Gerenta Operativa** planta permanente en designación por cargo de mayor jerarquía

Nivel de instrucción y títulos obtenidos

- **Nivel universitario:** 10 personas, con títulos de licenciaturas en Servicio Social, Psicología, Enfermería, Gerontología, Nutrición, Abogacía y Licenciatura en enfermería.
- **Nivel terciario:** 1 persona (Enfermera Universitaria y Técnica Superior en Comunicación Social).
- **Nivel secundario:** 4 personas, que se desempeñaron en funciones de coordinación, operatoria y tareas administrativas.

Días y horarios de trabajo

Todas las personas registradas presentan horarios de trabajo de lunes a viernes, distribuidos en dos franjas:

- **De 7 a 15 horas:** 10 personas.
- **De 9 a 17 horas:** 5 personas.

De este esquema se observa que la franja horaria de máxima coincidencia se extiende entre las 9 y las 15 horas, cuando se encuentran presentes las 15 personas de recurso propio. La información sobre recursos humanos aportada por el DAP no registra turnos más allá de las 17 horas ni sábados, domingos o feriados.

Fechas de finalización de contrato

- **Fechas de finalización durante 2024:** 3 personas (con fechas de 1/7/2024 y 31/10/2024).
- **Fechas de finalización durante 2025:** 5 personas (con fechas de 31/1/2025, 1/7/2025, 31/7/2025 y 30/9/2025).
- **Sin fecha de finalización:** 7 personas.

Planta física

El Dispositivo de Alojamiento Protegido funciona en una vivienda tipo PH desarrollada en dos plantas con acceso directo desde la vía pública. La totalidad de los espacios destinados al uso de las personas residentes se localiza en la planta baja, mientras que en la planta alta se ubican espacios de uso exclusivo del personal, a los que se accede mediante una escalera cuyas características constructivas dificultan el tránsito seguro.

El acceso al dispositivo es a través de una puerta central que conduce a un pasillo de distribución, a cuyos lados se ubican cuatro habitaciones (con capacidad para tres personas cada una) y dos baños. Al final del pasillo se accede a un patio interno descubierto y a continuación, a un salón de usos múltiples, utilizado como comedor, área

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

de estar, espacio para ver televisión y para la realización de talleres. En este mismo ambiente se localiza la cocina, de dimensiones reducidas, destinada a la recepción y adecuación de las viandas que se sirven a las personas residentes y a las tareas de lavado y secado de prendas, dado que allí se encuentran instalados los electrodomésticos correspondientes. Los espacios descriptos constituyen la totalidad de las áreas destinadas al uso de las personas residentes.

La capacidad máxima informada del dispositivo es de 12 personas alojadas simultáneamente. No obstante, considerando que la superficie total del inmueble es cercana a los 75 m², los propios responsables del dispositivo señalaron que no resulta aconsejable alcanzar dicho nivel de ocupación.

La asignación de habitaciones se realiza en función de las necesidades que se presentan y de la convivencia entre las personas alojadas, sin que existan criterios formales de habitabilidad establecidos, tales como división por género, edad u otros parámetros

En la planta alta se localizan dos oficinas de dimensiones reducidas, cada una con capacidad para dos puestos de trabajo, donde además se acopia material de uso diario del dispositivo. En esta planta también se encuentra un baño de uso exclusivo del personal.

En días de lluvia, una de las habitaciones de la planta baja se convierte en el único paso posible para acceder a uno de los baños, al salón de usos múltiples y a la cocina, lo que afecta la intimidad de las personas alojadas en dicha habitación, dificulta la circulación interna y genera situaciones que no resultan apropiadas desde el punto de vista funcional y convivencial. **(Observación 8)**

Debe destacarse, como ya se expresó en el informe inmediato anterior de la AGCBA en donde se auditó el DAP, que el dispositivo no cuenta con salas específicas para terapias individuales⁶. Asimismo, el dispositivo no cuenta ni con jardín ni con un espacio descubierto de dimensiones apropiadas.

El DAP funciona bajo la modalidad de puertas cerradas, lo que implica que las personas alojadas desarrollan la totalidad de su vida cotidiana dentro del establecimiento. En este contexto, la disponibilidad de espacios adecuados (especialmente áreas de circulación, espacios abiertos y salas destinadas a la atención terapéutica individual) resulta un aspecto relevante para el funcionamiento del dispositivo.

De acuerdo con lo informado por la Dirección General de Promoción de Derechos para Personas Mayores, la relocalización del dispositivo en un inmueble de mayores dimensiones y con espacio verde permitiría mejorar las condiciones generales de funcionamiento del DAP. En la nota⁷ elevada en septiembre de 2024 al Subsecretario de Administración de Bienes Inmuebles del Ministerio de Hacienda y Finanzas, se indicó que dicha relocalización permitiría, entre otros aspectos:

⁶ En el informe anterior de la AGCBA en que se analizó el funcionamiento del DAP, se destacó que, tanto para la admisión como para instancias de entrevistas profesionales de seguimiento, lo/as profesionales mantenían los contactos en las habitaciones (AGCBA, 2018, Informe Final de Auditoría. Proyecto N° 9.17.14 Gerencia Operativa de Protección de Derechos de Mayores, pp. 65-66).

⁷ NO-2024-33926551-GCABA-DGPPPM, de fecha 6 de septiembre de 2024

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

- Garantizar condiciones adecuadas para el desarrollo de terapias individuales
- Resguardar la intimidad y la confidencialidad de las personas alojadas
- Mejorar la circulación interna y las condiciones de habitabilidad
- Favorecer la regulación emocional y la disminución del estrés
- Reducir la sensación de encierro propia de los dispositivos de puertas cerradas
- Mejorar la convivencia y el clima institucional
- Alinear el funcionamiento del dispositivo con criterios de atención integral y enfoque de derechos

En ese mismo sentido, la Dirección General propuso una serie de parámetros que debería reunir el nuevo inmueble, entre los que se incluyeron una superficie total estimada entre 350 y 400 m², un área cubierta de al menos 297 m² destinada a siete habitaciones con capacidad para tres personas cada una, un salón de usos múltiples, cocina y comedor diario, sanitarios diferenciados para residentes y personal, vestuarios, espacios de guardado, oficinas administrativas y sala de reuniones del equipo interdisciplinario, así como áreas semicubiertas y libres que incluyan un patio y un jardín. En cuanto a la justificación para dicha solicitud, se expresó la existencia de “una demanda creciente del Programa Proteger sostenida en los últimos años”. En concreto, se señaló que “en 2021, se intervinieron 1500 casos. En 2023, se atendieron 2500 casos y se proyecta que en 2024 se atiendan casi 3000. Esto implica un 100% de incremento de casos de violencia en sólo 3 años. A raíz del crecimiento de la demanda del Programa Proteger surge también la necesidad de ampliar las 12 plazas disponibles en el Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP). El inmueble donde se encuentra actualmente carece de posibilidades de realizar una ampliación de estas plazas”.

Hasta el momento de elaboración del presente informe, no se ha obtenido respuesta favorable al requerimiento formulado.

En entrevistas mantenidas con el equipo de la AGCBA, desde la gestión del DAP se manifestó que en el año 2024 el dispositivo presentaba deficiencias, por lo cual se realizaron trabajos de mantenimiento que incluyeron soluciones de humedad en techos y paredes, renovación de la cocina y del techo vidriado, pintura interior y renovación de mobiliario, camas, colchones y electrodomésticos.

Seguridad

En materia de seguridad, el DAP no cuenta con custodia fija. Dispone sí de cámaras de vigilancia que son monitoreadas por el Ministerio de Seguridad. Las salidas de los residentes se realizan con acompañamiento de personal del dispositivo. Las salidas y los incidentes se registran internamente.

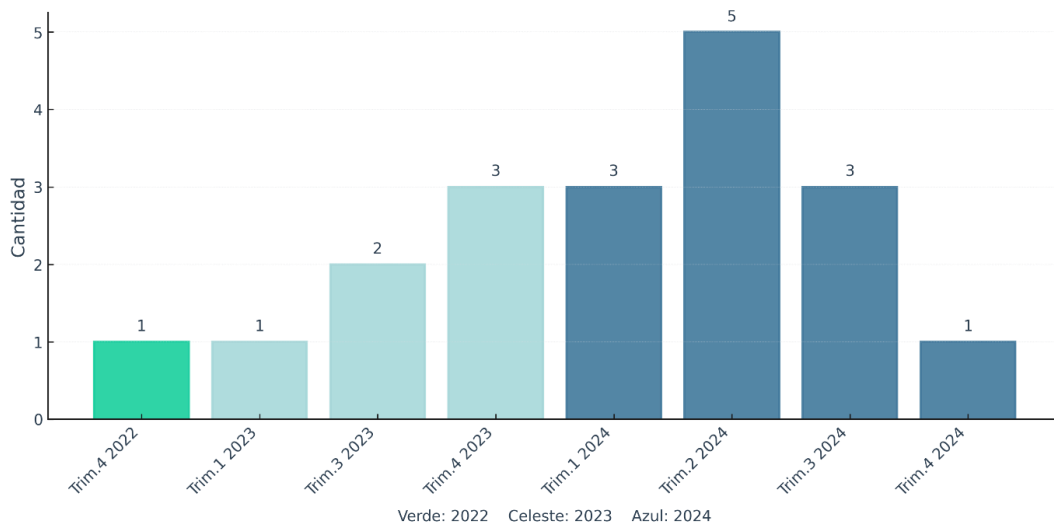
Documentación y plan de intervención

La documentación permanece en los organismos derivantes, mientras que en el DAP se conserva copia de la derivación y se abre un registro interno.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

En el momento del ingreso se confecciona un plan individual de intervención, que establece metas y criterios de egreso. La permanencia de las personas alojadas se gestiona tendiendo a una estadía de tres meses, prorrogables hasta seis, procurando evitar la cronificación. Cuando se supera ese plazo, se gestionan alternativas para concretar el egreso.

Ocupación de plazas- evolución 2023-2024. Alojados por trimestre de ingreso al DAP



No se registraron ingresos en el segundo trimestre de 2023

Síntesis del Informe de Gestión DGPPM Dirección General de Promoción de Derechos para Personas Mayores año 2024⁸

En el informe que tuvo como objetivo reflejar el desempeño de la Dirección General de Promoción de Derechos para Personas Mayores durante el transcurso del año 2024, se explicitaron las principales acciones desarrolladas para el cumplimiento de las metas planteadas por cada área y se destacaron los principales logros alcanzados.

Durante el año 2024 se identificaron cuatro hitos de gestión vinculados a objetivos y resultados clave en el Plan Operativo Anual, uno de ellos vinculado al DAP:

Reestructuración del Dispositivo de Alojamiento Protegido, ampliación del equipo profesional y elaboración de Protocolos y manuales de procedimiento: implementación de mejoras en la infraestructura a los fines de optimizar el bienestar de las personas residentes, la redistribución de roles y funciones y la incorporación de coordinaciones, profesionales de disciplinas como Trabajo Social, la actualización del Protocolo de intervención en cuanto a alcances y competencias y la elaboración de un Manual de procedimientos para la valoración cognitiva psicológica y funcional de las personas residentes con enfoque gerontológico.

El punto 4.2 del Informe de Gestión desarrolla la actividad específica del DAP.

⁸ <https://buenosaires.gob.ar/sites/default/files/2024-12/INFORME%20DE%20GESTI%C3%93N%20DGPPM.pdf>

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

Define el dispositivo, alcance y condiciones (de derivación e ingreso). Menciona indicadores monitoreados durante 2024: 16 alojados en todo 2024 y el tiempo promedio de alojamiento (ingreso-egreso) 4 meses. Finalmente, menciona dos objetivos planteados y los logros alcanzados:

- **Objetivo Implementación de mejoras en la infraestructura a los fines de optimizar el bienestar de las personas residentes.**

Mantenimiento (humedades en techos y paredes), renovación de cocina y techo vidriado, pintura interior, renovación de mobiliario, camas, colchones y electrodomésticos

- **Objetivo 2 Mejorar las prácticas de atención en el DAP, a través de la incorporación de nuevos servicios y profesionales para los alojados y la revisión de los procedimientos.**

Modificación del Reglamento del DAP, incorporación de Protocolo de salidas recreativas, talleres y un manual de procedimientos para valoración gerontológica, cognitiva y de salud mental. Creación de área recreativa a cargo de una licenciada en psicología, que se fundamenta: *“El Dispositivo de Alojamiento Protegido no debe funcionar como un grupo de personas cerrado y aislado sino que sus acciones se deben extender y articular con el entorno, por ese motivo se implementó esta área, a los fines de promover en las Personas Mayores un apoyo comunitario para facilitar la conexión activa con el afuera y evitar la perpetuación del aislamiento que suele presentarse en estas situaciones. El objetivo es acompañar a las personas mayores, pero también fortalecer estrategias de afrontamiento para que al egresar del Dispositivo desarrollen un proyecto de vida libre de violencias. Las salidas al espacio exterior y los talleres lúdicos y reflexivos en el propio espacio son un recurso terapéutico y recreativo que tiene como objetivo promover beneficios emocionales, sociales, físicos y cognitivos a través de la sensación placentera producida en el contacto y la interacción grupal y social”*

X. PROCEDIMIENTOS

1. Determinación y análisis de los tiempos de permanencia de las personas alojadas en el Dispositivo de Alojamiento Protegido

El procedimiento tuvo por objeto analizar los tiempos de permanencia de las personas alojadas en el Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP) durante el año 2024 y verificar su adecuación a los plazos objetivos establecidos en el Manual del dispositivo, así como examinar la relación entre dichos tiempos y los destinos de egreso registrados, a fin de dar cumplimiento al Objetivo Específico N°1 del presente informe

Para su desarrollo, se utilizó el listado nominal remitido por nota a la AGCBA. Se comparó con la información brindada por el DAP en el Informe de Gestión de 2024, donde indicó que fueron 16 las personas alojadas durante 2024, aunque el listado nominal aportado por el organismo identifica 19 personas que estuvieron alojadas en algún momento del

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

año. A los efectos del presente análisis, se adoptó como fuente principal el listado nominal.

El presente análisis se estructura sobre dos universos:

- a) el universo total de personas alojadas en algún momento de 2024 (n=19), utilizado para describir la dinámica general de ocupación y el perfil de las personas alojadas
- b) el subconjunto de personas con egreso ocurrido durante 2024 (n=17), utilizado para el análisis de los tiempos de permanencia, el cumplimiento de los plazos objetivo y la relación con los destinos de egreso.

El dispositivo funciona con un máximo de 12 plazas ocupables simultáneamente. Durante 2024 se alojaron 19 personas que acumularon hasta su egreso la siguiente cantidad de días de alojamiento:

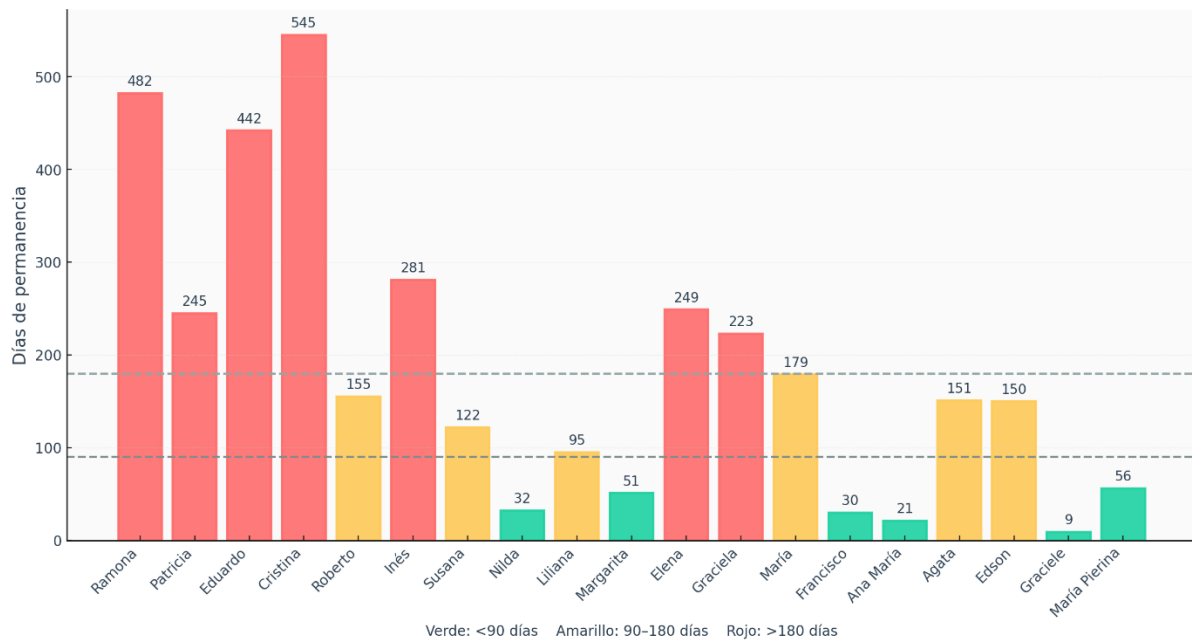
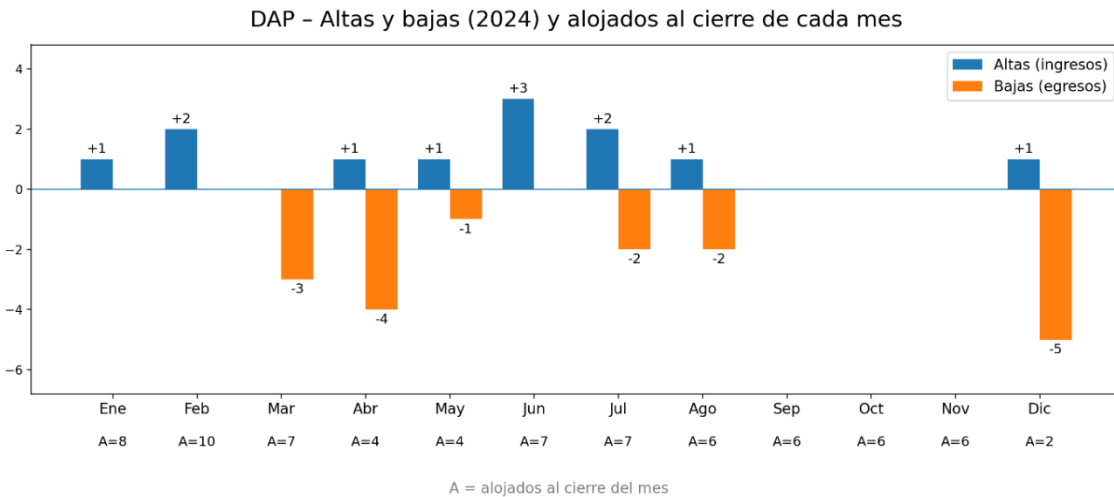


Ilustración 1 Días de alojamiento acumulados por persona – Total de personas alojadas en 2024(n=19), independientemente de la fecha en que se produjo el egreso.

Este gráfico tiene carácter descriptivo y no se utiliza para la evaluación del cumplimiento de los plazos objetivo del dispositivo.

A efectos de visualizar la dinámica mensual de ingresos, egresos y ocupación efectiva del dispositivo durante 2024, se presenta a continuación un gráfico de altas y bajas mensuales y de personas alojadas al cierre de cada mes.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”



Las altas y bajas representan movimientos mensuales; la cantidad de personas alojadas corresponde al total existente al cierre de cada mes.

Promedio y mediana de permanencia en 2024

Sobre el subconjunto de 17 egresos ocurridos en 2024, se analizaron los días de permanencia, el promedio y la mediana, la distribución de los casos según rangos de tiempo y el cumplimiento de los plazos previstos en el Manual del DAP, que establece una meta de 90 días y un plazo máximo de 180 días, considerando la prórroga.

Las 17 personas con egreso ocurrido en 2024 permanecieron un promedio de 171,6 días. La mediana de permanencia se ubica en 151 días, es decir, la mitad de los egresos se concentra en permanencias iguales o superiores a cinco meses, con un rango que va de 9 a 482 días de alojamiento. Las permanencias que superan los 180 días se observan exclusivamente en personas que egresan hacia hogares de residencia permanente, mientras que los egresos hacia domicilio propio o familiar se producen en plazos inferiores y no se registraron permanencias por encima del límite máximo previsto.

Promedio y Mediana de Permanencia (Egresos 2024)




Permanencia	Promedio	Mediana
15 cantidad de días	171,6	151

Porcentaje de egresos dentro del plazo objetivo

Tomando como referencia los 17 egresos de 2024, el 29,4 % de las personas (5/17) egresó dentro de la meta de 90 días prevista en el Manual del DAP y el 64,7 % (11/17) lo hizo dentro del máximo de 180 días (prórroga). Al considerar el plazo máximo de 180 días, incluyendo la prórroga, el 64,7 % de los egresos (11/17) se produjo dentro del plazo previsto.

El 35,3 % restante (6/17) corresponde a permanencias superiores a 180 días.
(Observación 1)

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”




Tramo de permanencia	N.º de casos	Porcentaje sobre total de egresos 2024
 Hasta 90 días	5	29,4 % (5/17)
 Entre 91 y 180 días	6	35,3 % (6/17)
 Más de 180 días	6	35,3 % (6/17)
Total egresos 2024	17	100 % (17/17)

Comparación con el promedio informado en el Informe de Gestión

El Informe de Gestión menciona como indicador que el Dispositivo de Alojamiento Protegido registró 16 personas alojadas durante 2024 con un promedio de permanencia de cuatro meses, sin detallar el universo considerado ni la metodología utilizada para su cálculo.

Por su parte, el presente informe calcula los tiempos de permanencia a partir de las fechas efectivas de ingreso y egreso correspondientes a los casos con egreso ocurrido en 2024 (n=17), seleccionados sobre la base del listado nominal de 19 personas que estuvieron alojadas en algún momento del año⁹. Con este universo, el promedio de permanencia calculado asciende a 171,6 días, equivalente a algo más de cinco meses y medio, y la mediana se ubica en 151 días, valores que resultan superiores al promedio informado en el Informe de Gestión. Más de un tercio de los egresos ocurridos en 2024 (35,3 %, 6/17) registra permanencias superiores a 180 días.

La ausencia de precisiones metodológicas respecto del universo y los criterios de cálculo empleados en el Informe de Gestión impide establecer una comparación directa entre dicho indicador y los resultados obtenidos en el presente análisis. **(Observación 9)**

Característica	Informe de gestión	Permanencia según documentación
 Promedio	4 meses	5.5 meses
 Mediana	4 meses	5 meses
 Permanencia > 180 días	No especificado	35.3%

⁹ El listado nominal fue remitido por el organismo auditado en respuesta a un requerimiento de información de la AGCBA.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

Análisis específico de permanencias superiores a 180 días (sobre el N=19)

A los efectos de dimensionar la magnitud de las permanencias prolongadas, este apartado considera nuevamente el total de personas alojadas en algún momento de 2024 (n=19), incluyendo tanto los egresos ocurridos durante el año como aquellos producidos en 2025. **(Observación 1)**

Selección de casos

Se consideran las permanencias superiores a 180 días:

- Egresos 2024 >180 días: legajos 59, 70, 57, 75, 79, 80 (6 casos)
- Egreso 2025 >180 días: legajo 71 (1 caso)

Total: 7 legajos con permanencias superiores a 180 días.

Tabla de permanencias >180 días con detalle

Tabla 5 – Permanencias >180 días y motivos consignados

Característica	Género	Vía de ingreso	Días de permanencia	Causa principal
Ramona	Femenino	Proteger	482	Trámites de documentación y previsionales, figura de apoyo e ingreso a hogar
Patricia	Femenino	Proteger	245	Cuestiones legales que afectan el egreso hacia hogar permanente
Eduardo	Masculino	Proteger	442	Alta vulnerabilidad al ingreso, recuperación clínica, gestión de jubilación e ingreso a hogar
Cristina	Femenino	Proteger	545	Cuestiones legales, situación médica y gestión de vacante PAMI
Inés	Femenino	Judicial	281	Rechazo en un primer hogar y nueva gestión de hogar
Elena Teresa	Femenino	Proteger	249	Falta de vacante en hogar PAMI
Graciela Sara	Femenino	Proteger	223	Falta de vacante en hogar de larga estadía PAMI

El promedio de permanencia del grupo con estadías superiores a 180 días asciende a 352,4 días.

Causas de permanencias prolongadas

Se agruparon los motivos registrados en los legajos de los casos con permanencias superiores a 180 días

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”




Dimensión	Descripción	N.º de casos
 Trámites de documentación, previsionales y legales	Gestión de DNI, CUD, cambio de pensión, jubilación y figura de apoyo; resolución de cuestiones legales vinculadas al egreso.	4
 Procesos clínicos y psicosociales complejos	Recuperación de salud mental y clínica, abandono severo al ingreso, necesidad de estabilización.	2
 Falta de vacantes o rechazos en hogares de larga estadía	Ausencia de vacantes en hogares PAMI o rechazo de ingreso en un primer hogar, que obliga a gestionar alternativas.	5

Tabla 6 – Dimensiones de causa y frecuencia de aparición

Un mismo legajo puede aparecer en más de una dimensión. Se observa que las dimensiones con mayor frecuencia de aparición corresponden a la falta de vacantes o rechazos en hogares de larga estadía, seguida por los trámites de documentación, previsionales y legales.

Perfil por género y vínculo con los tiempos de permanencia

Sobre el conjunto de los 19 legajos:

- Género: 15 mujeres (79 %, 15/19) y 4 varones (21 %, 4/19).
- Vía de ingreso: 18 ingresos por Proteger (95 %, 18/19) y 1 por vía judicial (5 %, 1/19).
- Destino de egreso: 16 egresos a hogares de residencia permanente (84 %, 16/19) y 3 egresos a otros destinos (vivienda con familiar, regreso a domicilio o domicilio no informado) (16 %, 3/19).
- Días de permanencia: la mediana general es de 151 días y el promedio de 185,2 días, con un rango que va de 9 a 545 días.

Por género:

- Entre las mujeres, la permanencia oscila entre 9 y 545 días, con una mediana de 151 días (15 casos) y un promedio de 185,2 días.
- Entre los varones, la permanencia va de 30 a 442 días, con una mediana de 152,5 días (4 casos).

El 36,8% (7/19) de los legajos analizados registran permanencias superiores a 180 días; 6 corresponden a mujeres y 1 a un varón.

En el grupo de permanencias superiores a 180 días, las dificultades para concretar el egreso vinculadas a la falta de vacantes o rechazos en hogares de larga estadía se

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

registran únicamente en legajos correspondientes a mujeres. En el único caso de varón con permanencia superior a 180 días, el motivo consignado en el legajo se vincula principalmente a una situación de abandono extremo al ingreso y a un proceso de recuperación clínica y de salud mental prolongado.

Destino de egreso y tiempos de permanencia

A partir del “destino de egreso” y de los días de permanencia calculados se analiza la relación entre la duración de la permanencia y el destino al egresar. En 2024 se registran 17 egresos, de los cuales 14 corresponden a hogares de residencia permanente y 3 a destinos domiciliarios (regreso al domicilio propio, vivienda con familiar o domicilio no informado).

Tabla 7 – Tiempos de permanencia según destino de egreso (egresos 2024)

Destino	N.º de casos	Promedio de días	Mediana de días	Rango (mín-máx)
Ingreso a hogar de residencia permanente	14	202,6	167	30-482
Total egresos a domicilio propio, familiar o no informado	3	27	21	9-51

En conjunto, los egresos hacia hogares de residencia permanente presentan un promedio de 202,6 y una mediana de 167 días de permanencia, mientras que los egresos hacia domicilio propio o familiar, incluyendo los casos sin domicilio informado, registran un promedio de 27 días y una mediana de 21 días. Ninguno de estos últimos supera los 180 días, en tanto que las permanencias mayores a 180 días se observan únicamente entre las personas que egresan hacia hogares de residencia permanente.

Tabla 8 – Permanencia cuando el egreso es hacia hogares de residencia permanente según tipo de hogar (egresos 2024)

Tipo de hogar	N.º de casos	Promedio de días	Mediana de días	Rango (mín-máx)
Tipo no especificado	9	165,1	150	30-482
GCBA	1	442	442	442-442
PAMI	3	209	223	155-249
Hogar de monjas	1	281	281	281-281

Entre los 14 egresos a hogares de residencia permanente, 10 corresponden a mujeres y 4 a varones. Las mujeres de este grupo registran una permanencia promedio de 205,9

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

días y una mediana de 201 días, mientras que los varones presentan un promedio de 194,3 días y una mediana de 152,5 días.

En los tres casos vinculados a hogares PAMI, las dos mujeres egresan tras 223 y 249 días (mediana 236 días) y el varón tras 155 días.

Estas diferencias cualitativas, observadas en un número acotado de casos, dan cuenta de que las permanencias más extensas en el DAP se concentran en egresos hacia dispositivos de residencia permanente, particularmente en los casos correspondientes a mujeres.

2. Verificación de los mecanismos de supervisión y control de los servicios tercerizados del Dispositivo de Alojamiento Protegido

El procedimiento se desarrolló a fin de dar cumplimiento al Objetivo Específico N°2 del presente informe, consistente en evaluar los mecanismos de supervisión y control de los servicios tercerizados que colaboran con el Dispositivo de Alojamiento Protegido.

A) Conformidades mensuales, controles efectuados y pagos del servicio de cuidadores (Pallium)

El presente procedimiento tuvo por objeto verificar los mecanismos de control, supervisión y certificación ejercidos por el Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP) respecto del servicio de cuidado gerontológico brindado por la Asociación Civil Pallium Latinoamérica durante el año 2024.

El análisis evaluó el contrato vigente, los circuitos de conformidades mensuales, la documentación utilizada como respaldo de los pagos efectuados y la información registrada por el organismo auditado, sin que ello implique una evaluación directa de la calidad, suficiencia o adecuación del servicio brindado por el prestador.

Para el desarrollo del procedimiento se utilizaron como fuentes de información:

- a) el Convenio de Cooperación Institucional celebrado entre la Secretaría de Bienestar Integral y la Asociación Civil Pallium Latinoamérica, junto con sus sucesivas adendas
- b) las conformidades mensuales del servicio prestado remitidas por el DAP correspondientes al período marzo a diciembre de 2024
- c) la información presupuestaria y financiera obtenida del Sistema Integrado de Gestión y Administración Financiera (SIGAF) y de la Cuenta de Inversión 2024
- d) la respuesta remitida por la Dirección General de Promoción de Derechos para Personas Mayores IF-2025-54443428-GCABA-DGPPPM

Desde el año 2023 el DAP se encontró vinculado con la Asociación Civil Pallium Latinoamérica a través de un Convenio de Cooperación Institucional, Asistencia Técnica y Formación para la Atención Integral y Seguimiento del Cuidado Gerontológico de las personas alojadas.

El convenio fue prorrogado mediante sucesivas adendas durante los años 2023 y 2024. Consistió en un esquema de financiamiento por medio de un subsidio mensual sujeto a un monto máximo, cuya actualización fue establecida en cada adenda, y cuya percepción

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

se encontraba vinculada con la evaluación mensual de las prestaciones efectivamente desarrolladas.

El Convenio estableció, entre las obligaciones a cargo del prestador, la elaboración de informes mensuales de seguimiento individual de las personas asistidas y la obligación de informar mensualmente la prestación realizada a través del sistema SECBI. Dichos informes se encontraban previstos como insumos para el seguimiento, supervisión y certificación mensual del servicio por parte del DAP, en el marco del circuito de conformidades mensuales que respaldaba los pagos efectuados.

A solicitud de la AGCBA, los responsables del DAP indicaron que no contaban con informes mensuales de seguimiento elaborados por la Asociación Civil Pallium Latinoamérica correspondientes al período auditado. No obstante, en el análisis de las conformidades mensuales del servicio prestado no surgieron referencias a dichos informes ni observaciones vinculadas a su falta de presentación. **(Observación 4)**



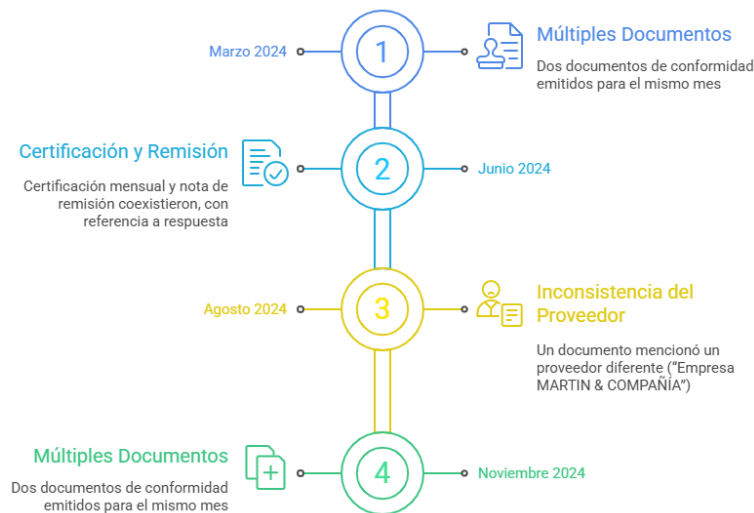
En el marco de los requerimientos formulados por la auditoría respecto del cumplimiento de las obligaciones contractuales de seguimiento, la Dirección General de Promoción de Derechos para Personas Mayores informó que la solicitud de un informe final de prestación del servicio a la Asociación Civil Pallium Latinoamérica fue efectuada con posterioridad al inicio de las tareas de auditoría. Dicho informe fue elaborado y remitido por el prestador con posterioridad a la rescisión del contrato y puesto a disposición de la AGCBA el 4/2/2026, una vez finalizadas las tareas de campo, por lo que no fue utilizado como respaldo de las conformidades mensuales ni de los pagos efectuados.

Conformidades mensuales del servicio prestado

Se relevaron las conformidades mensuales por el servicio prestado por la Asociación Civil Pallium Latinoamérica correspondientes al período marzo a diciembre de 2024. Se obtuvieron 15 documentos que pertenecen 10 meses del ejercicio.

En cuatro meses (marzo, junio, agosto y noviembre) se observó la existencia de más de un documento de conformidad para el mismo período, con destinatarios distintos. También se identificaron inconsistencias formales, tales como la repetición de fórmulas textuales y la mención de un proveedor distinto al consignado en el encabezado del documento en uno de los casos. **(Observación 2)**

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”



Verificación de requisitos normativos de los cuidadores gerontológicos

A efectos de evaluar los mecanismos de control ejercidos por el DAP sobre la prestación tercerizada, se analizó específicamente si las personas informadas por el organismo auditado como cuidadoras gerontológicas que prestaron servicios en el DAP durante 2024 cumplían con los requisitos normativos vigentes en materia de habilitación y registro profesional.

La Ley N.º 5.671 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires define a los Asistentes Gerontológicos como aquellas personas que prestan servicios especializados de prevención, acompañamiento, apoyo, contención y asistencia en las actividades básicas de la vida diaria de personas mayores, tanto en domicilios como en instituciones y crea el Registro Único y Obligatorio de Asistentes Gerontológicos, de carácter público y gratuito, estableciendo la obligatoriedad de inscripción para quienes se desempeñen en dicho rol en el ámbito de la Ciudad. El Decreto N.º 101/2017 (que la reglamenta) establece que “aquellas personas que deseen desempeñarse como Asistente Gerontológico en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deberán acreditar la aprobación de un curso de formación habilitante reconocido por la Autoridad de Aplicación (...)” y “en el plazo de doce (12) meses desde el dictado de la presente reglamentación, los Asistentes Gerontológicos que se encuentren prestando servicios en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deberán adecuarse a los términos de la Ley N.º 5.671. Transcurrido dicho plazo, quedarán automáticamente inhabilitados para el desarrollo de la actividad”

En función de este marco normativo, se comparó la nómina de cuidadores/as informados por el organismo auditado como prestadores del servicio en el DAP durante 2024 con las versiones de acceso público del Registro Único y Obligatorio de Asistentes Gerontológicos correspondientes a los años 2024 y 2025, disponibles en el sitio oficial del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Del análisis efectuado surge que, de los 19 cuidadores/as informados por el auditado como prestadores del servicio durante el año 2024, 16 de ellos/as (84 %, 16/19) no se encontraban inscriptos/as en el Registro correspondiente al año 2024 y 15 de ellos/as

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

(79 %, 15/19) no se encontraban inscriptos/as en el Registro correspondiente al año 2025. **(Observación 5)**

Información presupuestaria y pagos efectuados

Se analizó la ejecución presupuestaria y financiera asociada al Convenio de Cooperación Institucional celebrado con la Asociación Civil Pallium Latinoamérica, con el objeto de verificar que los pagos efectuados durante el ejercicio 2024 se encontraran respaldados por conformidades mensuales del servicio.

Se obtuvo del Sistema Integrado de Gestión y Administración Financiera (SIGAF) el listado de transacciones correspondientes a la Actividad N.º 62.000 – Programa N.º 52, así como la información obrante en la Cuenta de Inversión correspondiente al ejercicio 2024. Sobre esa base, se identificaron los pagos efectuados a favor de la Asociación Civil Pallium Latinoamérica y se relevaron las órdenes de pago (C-41) vinculadas con dichas erogaciones.

C-41	Descripcion	Monto
39741 / 2024	Prestacion Adultos Mayores - Enero 2024	\$ 3.920.431,00
75475 / 2024	Prestacion Adultos Mayores - Febrero 2024	\$ 3.920.431,00
138626 / 2024	Prestacion Adultos Mayores - Marzo 2024	\$ 3.920.431,00
180273 / 2024	Prestacion Adultos Mayores -Abril 2024	\$ 3.920.431,00
251488 / 2024	Prestacion Adultos Mayores - Mayo 2024	\$ 15.850.000,00
286769 / 2024	Prestacion Adultos Mayores - Junio 2024	\$ 15.850.000,00
324932 / 2024	Prestacion Adultos Mayores - Julio 2024	\$ 15.850.000,00
368467 / 2024	Prestacion Adultos Mayores - Agosto 2024	\$ 15.850.000,00
412391 / 2024	Prestacion Adultos Mayores - Septiembre 2024	\$ 15.850.000,00
467311 / 2024	Prestacion Adultos Mayores - Septiembre 2024	\$ 3.900.000,00
467053 / 2024	Prestacion Adultos Mayores - Octubre 2024	\$ 15.850.000,00
467287 / 2024	Prestacion Adultos Mayores - Octubre 2024	\$ 3.900.000,00
478594 / 2024	Prestacion Adultos Mayores - Noviembre 2024	\$ 19.750.000,00
501472 / 2024	Prestacion Adultos Mayores - Diciembre 2024	\$ 19.750.000,00
		\$ 158.081.724,00

Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos de las Ordenes de Pago (C-41)

A fin de evaluar los mecanismos de control implementados por el DAP, se efectuó el cruce entre las órdenes de pago identificadas y las certificaciones de conformidad del servicio prestado correspondientes al ejercicio 2024, lo que dio por resultado la existencia de pagos correspondientes a los meses de enero y febrero de 2024 sin que se hubieran puesto a disposición certificaciones de conformidad del servicio para dichos períodos. **(Observación 2)**

Análisis del cumplimiento de los montos del contrato

El Convenio estableció un monto máximo mensual sujeto a evaluación periódica, actualizado mediante adendas, fijándose a partir del 1º de mayo de 2024 un tope mensual de \$15.850.000. Del análisis de los pagos efectuados surge que, a partir del

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

mes de septiembre de 2024, se registraron erogaciones mensuales por \$19.750.000, superando el monto máximo establecido en la adenda vigente para ese período. Durante las tareas de auditoría no se identificó documentación que diera cuenta de la existencia de una nueva adenda, modificación contractual o acto administrativo que habilitara formalmente dicho incremento durante el ejercicio 2024. **(Observación 3)**

Relación entre pagos efectuados y cantidad de personas alojadas

Durante 2024, la cantidad mensual de personas alojadas en el DAP presentó variaciones que oscilaron entre un mínimo de 2 y un máximo de 10 personas. Sin embargo, los importes abonados en concepto del servicio prestado por la Asociación Civil Pallium Latinoamérica no evidenciaron una relación directa con dichas variaciones, manteniéndose en niveles similares o crecientes aun en períodos de menor ocupación del dispositivo. Este aspecto resulta relevante a efectos de evaluar la razonabilidad de los pagos y el ejercicio del control por parte del DAP sobre un servicio cuyo financiamiento se encontraba sujeto, contractualmente, a evaluación mensual de las prestaciones efectivamente realizadas. **(Observación 2)**

Análisis de la imputación presupuestaria

El gasto derivado de la prestación del servicio de asistencia gerontológica fue imputado durante el ejercicio 2024 a la partida presupuestaria 5.1.4 correspondiente a la Actividad N.º 62.000 del Programa N.º 52. No obstante, del análisis de la información remitida por el organismo auditado surge que determinadas erogaciones asociadas al funcionamiento del DAP, incluyendo servicios tercerizados como viandas y asistencia gerontológica, fueron imputadas también a otros programas presupuestarios (Programas N.º 52, 55 y 32), según distintas respuestas oficiales.

Estas diferencias en la imputación programática se produjeron en el contexto de modificaciones en la estructura orgánico-funcional del Poder Ejecutivo y de la utilización de esquemas de contratación de alcance transversal. Desde el punto de vista del control, esta dispersión dificulta la identificación consolidada del costo total del DAP, limita el análisis integral de su ejecución presupuestaria y afecta la trazabilidad y comparabilidad interanual del gasto.

Como antecedente posterior al período auditado, el organismo informó que para el ejercicio 2025 se consolidó la imputación presupuestaria del DAP en la Actividad específica N.º 10.000 del Programa N.º 32 – Unidad Ejecutora N.º 2066, conforme lo previsto en la Ley N.º 6.804 y en el Anexo III del Decreto N.º 12/GCBA/25.

Finalmente, la Dirección General de Promoción de Derechos para Personas Mayores informó que el convenio con la Asociación Civil Pallium Latinoamérica fue rescindido, circunstancia consignada en el Informe de Gestión 2025, donde se señala que dicha decisión permitió reestructurar el esquema de prestación del servicio y reducir el gasto en ejercicios posteriores. Esta información se consigna a título contextual, por ser posterior al período auditado.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

B) Servicio de viandas

El presente procedimiento tuvo por objeto analizar la documentación disponible vinculada con la supervisión del servicio de entrega de viandas en el Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP) durante el año 2024, a fin de evaluar su alcance y su utilidad como respaldo del control ejercido por el organismo sobre la prestación.

El análisis se limitó a la revisión documental de los informes mensuales de supervisión del servicio, sin incluir verificaciones en campo ni evaluaciones nutricionales, bromatológicas o sanitarias de las viandas entregadas.

El universo del procedimiento estuvo conformado por los doce informes mensuales de supervisión del servicio de viandas correspondientes al ejercicio 2024, elevados por el profesional responsable de la supervisión a la Coordinación del DAP.

Como fuentes de información se consideraron:

- los informes mensuales de supervisión del servicio de viandas
- el registro fotográfico incorporado en dichos informes
- el mosaico de menús vigente incluido en cada informe mensual

Descripción de los informes analizados

Del relevamiento efectuado surge que los informes mensuales presentan una estructura homogénea, con dos formatos reiterados: uno correspondiente al período enero–mayo de 2024 y otro al período mayo–diciembre de 2024.

En términos generales, los informes contienen:

- una sección inicial con la identificación de las fechas en las que se realizaron las tomas de muestra y consideraciones generales sobre el cumplimiento del servicio por parte de la empresa prestadora
- una sección con registro fotográfico de las viandas seleccionadas, dispuestas sobre una balanza, acompañadas por epígrafes que consignan el tipo de alimento y el peso observado
- un apartado referido a normas de higiene y manipulación de alimentos
- la reproducción del mosaico de menús correspondiente al período relevado

La totalidad de los informes analizados se encuentran firmados por el mismo profesional responsable de la supervisión.

Desarrollo del procedimiento

Para el desarrollo del procedimiento se llevaron a cabo las siguientes tareas:

- análisis del contenido textual de los informes mensuales, con especial atención a las descripciones efectuadas sobre el servicio prestado
- análisis del registro fotográfico incorporado en cada informe, verificando su correspondencia con los alimentos consignados en el texto y con los ítems previstos en el mosaico de menús vigente
- contraste entre los alimentos registrados en las fotografías y los alimentos previstos en el mosaico de menús, identificando la presencia de reemplazos, ítems no previstos y dietas especiales

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

- análisis de los gramajes consignados en los informes y de la forma en que dichos valores fueron registrados en el texto y en los epígrafes fotográficos
- revisión del nivel de detalle consignado en relación con las dietas especiales (hiposódicas, hipograsas, para personas con diabetes o con celiaquía)
- búsqueda de registros vinculados al control de temperaturas de los alimentos durante el traslado y el servicio, así como de la explicitación de instrumentos utilizados, valores medidos y criterios de aceptación aplicados

El procedimiento se circunscribió exclusivamente a la documentación incorporada en los informes mensuales de supervisión, sin efectuar contrastes con otras fuentes ni requerimientos adicionales al prestador del servicio.

Resultados del procedimiento de supervisión del servicio de viandas

El organismo auditado puso a disposición del equipo la totalidad de los informes mensuales de supervisión del servicio de viandas correspondientes al ejercicio 2024, elaborados por el profesional nutricionista responsable y elevados a la Coordinación del DAP.

Durante el año se relevaron doce informes mensuales, cada uno correspondiente a uno o más días de control, en los que se consignaron distintas listas de menú y tipos de comida (almuerzo, cena o ambos). El cuadro siguiente sintetiza, para cada mes, la fecha de elevación del informe, los días analizados, las listas relevadas y el tipo de comida controlada.

Mes	Fecha de elevación	Días analizados	Listas relevadas	Tipo de comida (según texto y/o registro fotográfico)
ene-24	31/01/2024	4 y 9/01/2024	Lista 4, Lista 9	Almuerzo y cena (indicado en registro fotográfico, no figura en el texto)
feb-24	29/02/2024	7, 14 y 29/02/2024	Lista 11, Lista 3, Lista 1	Almuerzo y cena (indicado en registro fotográfico, no figura en el texto)
mar-24	29/03/2024	11, 19 y 27/03/2024	Lista 1, Lista 9, Lista 3	Almuerzo y cena (explicitado en detalles fotos)
abr-24	30/04/2024	8, 16 y 22/04/2024	Lista 8, Lista 9, Lista 1	Almuerzo y cena
may-24	31/05/2024	7, 9 y 27/05/2024	Lista 9, Lista 2, Lista 1	Almuerzo y cena
jun-24	30/06/2024	4, 11 y 19/06/2024	Lista 9, Lista 2, Lista 1	Almuerzo y cena
jul-24	31/07/2024	1, 3, 17 y 25/07/2024	Lista 8, Lista 9, Lista 1, Lista 4	Almuerzo y cena
ago-24	31/08/2024	5, 15, 26 y 27/08/2024	Lista 1, Lista 11, Lista 1, Lista 10	Lista 1 y 11: almuerzo y cena; Lista 9 y solo almuerzo
sep-24	30/09/2024	2, 11, 19 y 23 (indica mes en el cuerpo texto)	Lista 1, Lista 4, Lista 1, Lista 8	Lista 1 y 4: almuerzo; Lista 10 y 8: cena
oct-24	31/10/2024	3, 15, 22, 23, 29 y 31/10/2024	Lista 4 (3 y 31), Lista 1, Lista 10, Lista 9, Lista 1	3/10 Cena Lista 4; 15/10 Almuerzo Lista 1; 22/10 Cena Lista 10; 23/10 Almuerzo Lista 1; 29/10 Cena Lista 3; 31/10 Almuerzo Lista 4

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

Mes	Fecha de elevación	Días analizados	Listas relevadas	Tipo de comida (según texto y/o registro fotográfico)
nov-24	30/11/2024	5, 7, 13, 20 y 22/11/2024	Lista 9, Lista 11, Lista 10, Lista 12	Listas 9, 11, 3 y 10: almuerzo/cena desagregado) y Lista 12: cena
dic-24	31/12/2024	12 (L10), 16 (L8), 26 (L8) y 30 (L8)	Lista 10, Lista 8 (3 veces), Lista 4	Todas indican “almuerzo/cena”

De cada conjunto de controles se elaboró un informe mensual. No obstante, en ninguno de los informes se consignan criterios explícitos de selección de los días, listas o comidas analizadas, ni se detalla el alcance del control efectuado en cada caso.

Contenido y estructura de los informes de supervisión

Del análisis efectuado surge que los informes mensuales presentan una estructura homogénea, que incluye:

- consideraciones generales sobre el cumplimiento del servicio por parte de la empresa prestadora
- registro fotográfico de las viandas controladas, con indicación del alimento y del peso observado
- referencias generales a normas de higiene y manipulación de alimentos
- copia del mosaico de menús correspondiente al período relevado

Todos los informes concluyen con una fórmula textual estandarizada, en la que se indica que las viandas suministradas corresponden a las prescripciones solicitadas y que los gramajes observados cumplen con lo indicado en el pliego, sin que se incorporen aclaraciones específicas respecto de desvíos, reemplazos o equivalencias.

Correspondencia entre viandas observadas y mosaico de menús

En el marco del procedimiento descrito, se efectuó una clasificación de los ítems relevados a partir del contraste entre el texto del informe, el registro fotográfico incorporado y el mosaico de menús vigente, según su grado de correspondencia con los alimentos previstos.

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Ítem no figura en el mosaico	128	38%
Cumple con el mosaico	93	28%
No entrega del alimento/plato exigido	59	18%
Reemplaza el alimento exigido	54	16%

La clasificación precedente, construida sobre el total de ítems relevados en el período, evidencia la existencia de ítems que no figuran en el mosaico de menús, reemplazos de alimentos y casos en los que no se entrega el alimento o plato exigido.

En los informes analizados, estas situaciones no se traducen en observaciones específicas ni en justificaciones explícitas que indiquen la equivalencia entre los






“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

alimentos previstos y los efectivamente entregados, en tanto todos los informes concluyen con una fórmula textual uniforme que valida la prestación en términos generales. **(Observación 7)**

Registro y análisis de gramajes

En los informes se consignan gramajes observados de las viandas mediante fotografías de los alimentos dispuestos sobre una balanza, acompañadas de epígrafes descriptivos. Sin embargo, del análisis realizado no surge que dichos gramajes se encuentren contrastados de manera explícita con los valores establecidos en el mosaico de menús, ni que se consignent criterios que permitan evaluar la adecuación cuando se registran alimentos distintos a los previstos.

Asimismo, se identificaron inconsistencias puntuales entre los gramajes consignados en el texto, los epígrafes y el registro fotográfico incorporado, así como la utilización de imágenes duplicadas para ilustrar controles correspondientes a momentos distintos.

CENA LISTA 9		
Milanesa	Sopa Paraguaya	Postre Pera
 228 gr	 268 gr	 134 gr
 164 gr	 491gr	 280gr

IF-2024-24971683-GCABA-DGCAM

Ilustración 1 lista 9 mes de mayo

CENA LISTA 9		
Milanesa	Sopa Paraguaya	Postre Pera
 228 gr	 219 gr	 134 gr
 164 gr	 491gr	 180gr

IF-2024-21966751-GCABA-DGCAM

Ilustración 2 lista 9 mes de junio

Dietas especiales

En los registros correspondientes a dietas especiales (hiposódicas, hipograsas, para personas con diabetes o con celiaquía) los informes no detallan la composición específica de los menús ni incorporan una evaluación explícita de su adecuación a los requerimientos nutricionales consignados.

Control de condiciones de higiene, conservación e inocuidad de los alimentos

Del relevamiento efectuado no se identificaron en los informes registros vinculados al control de temperaturas de los alimentos durante el traslado y el servicio, ni referencias a los instrumentos utilizados, a los valores medidos o a los criterios aplicados para garantizar condiciones adecuadas de conservación e inocuidad.

Consistencia interna de los informes

Finalmente, del análisis integral de la documentación surge la existencia de inconsistencias entre el texto descriptivo, los epígrafes y el registro fotográfico incorporado en algunos informes, tales como diferencias en los gramajes consignados o la utilización de imágenes que no guardan correspondencia directa con el control que se describe.

3. Verificación del contenido de los legajos de las personas alojadas en el Dispositivo de Alojamiento Protegido

El procedimiento tuvo por objeto verificar la existencia de la documentación exigida en los legajos de las personas alojadas en el Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP), de acuerdo con lo establecido en la normativa interna vigente y analizar el aporte de la información registrada en el soporte digital respecto de la información obrante en el legajo físico. Se realizó para dar cumplimiento al Objetivo Específico N°3 del presente informe

En ningún caso la información obrante en el legajo digital fue considerada como sustituto del legajo físico a los fines de evaluar el cumplimiento de los requisitos normativos.

La normativa interna del DAP establece que, una vez producido el ingreso de la persona al dispositivo, debe conformarse un legajo individual que contenga la información disponible al momento del ingreso y que se complete progresivamente a medida que se identifique y recopile la documentación correspondiente.

Dicha normativa detalla de manera expresa los ítems y anexos que deben integrar el legajo, así como los criterios de inclusión de cada uno de ellos. También señala que los legajos estarán compuestos por los siguientes ítems:

- Informe de Ingreso
- Aspecto Médico
- Aspecto Nutricional
- Aspecto Social
- Aspecto Judicial
- Seguimiento Psicológico
- Traslados y Trámites Personales
- Talleres
- Egreso
- Informes del Equipo Interdisciplinario

Agrega que “En la primera instancia de Ingreso se completará el “Acta de Ingreso” (Anexo III), se le tomará una fotografía al residente y se procederá a la firma del “Reglamento Interno de Admisión, Permanencia, Egreso, Derechos y Obligaciones” del DAP (Anexo I)”

En cuanto al aspecto judicial de los legajos, el Protocolo establece que “estará conformado por una copia del Legajo remitido por la Oficina de Violencia Doméstica (OVD) en caso (de) que lo hubiere, donde conste la evaluación de la situación de violencia sufrida por el alojado, el estado del mismo al momento de realizar la denuncia y la valoración de riesgo realizada por los profesionales integrantes de dicha oficina. En el caso de que las hubiese, también deberán agregarse al mismo, las medidas cautelares tomadas por el Poder Judicial de la Nación y declaraciones testimoniales realizadas en las Fiscalías”

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

En relación con el aspecto médico de los legajos, el Protocolo señala que “estará conformado por la “Ficha de Salud” (Anexo IV) de la persona mayor. Asimismo, contemplará el registro de novedades médicas, donde se deja constancia de los tratamientos brindados por los médicos que realizan el seguimiento, antecedentes tanto previos como actuales, el registro de prescripción de medicamentos y seguimiento médico; la agenda de turnos y el registro de novedades médicas no programadas (urgencias/consultas por nuevos síntomas de carácter agudo)”

Sobre el aspecto nutricional en los legajos de las personas alojadas en el DAP, se establece que “Se contemplará la “Hoja de Orientación Nutricional” (Anexo XIII) donde se detallan los datos del residente que inciden en el estado nutricional y un seguimiento mensual, junto con el tipo de dieta que necesitare”.

En lo que respecta al aspecto social, el Protocolo indica que “se completará la “Ficha Social” (Anexo IX) y se detalla el seguimiento mensual de las intervenciones que realiza el equipo en trabajo con el alojado, los avances y progresos que surgen de su estadía en el DAP”. También fija que deberá agregarse a los legajos de las personas alojadas en el DAP el “Acta de Egreso” correspondiente (Anexo V - VI - VII) debidamente firmada, junto con el Informe de Egreso en el cual se deberá detallar la situación en cuestión.

Diseño de los instrumentos normativos utilizados para registrar la información

Del análisis del diseño de los instrumentos normativos aprobados para la gestión del DAP se identificaron deficiencias que se reflejaron en los registros analizados. En particular, se observaron anexos que no contemplan en su estructura campos básicos para registrar información relevante. A modo de ejemplo, el Anexo III – Acta de Ingreso y la Ficha de Salud no prevén un campo específico para consignar la fecha, lo que incide en la información efectivamente registrada y explican, en parte, las ausencias de datos observadas en los legajos.

Resultado del procedimiento sobre legajos físicos:

Universo y fuentes de información

El universo del procedimiento estuvo conformado por los legajos correspondientes a las 19 personas alojadas en el DAP durante el período auditado.

Como fuentes de información se utilizaron:

- a) los legajos físicos obrantes en el dispositivo
- b) la documentación disponible proveniente del sistema SECBI correspondiente a los mismos casos

Diseño del procedimiento

Dado que el dispositivo administra la información de las personas alojadas mediante dos soportes (legajo físico y legajo digital), el procedimiento se estructuró en **dos instancias**.

La **primera** verificó el grado de cumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa interna del DAP en el **legajo físico**, considerado como soporte principal y obligatorio.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

La **segunda** tuvo carácter complementario y se orientó a analizar la información disponible en el **legajo digital**, con el objeto de evaluar en qué medida dicha información:

- se encontraba ausente en el legajo físico
- aportaba a la completitud de la información del caso
- o resultaba duplicada respecto de la documentación física existente

Esta segunda instancia no modificó la evaluación de cumplimiento normativo, sino que permitió analizar el impacto del uso de soportes múltiples en la sistematización de la información.

Se tuvo acceso a 19 legajos físicos, pero con una salvedad: se identificó un legajo que no contenía documentación original, sino únicamente impresiones del sistema SECBI. A efectos del análisis, dicho expediente fue incluido en la muestra y considerado como carente de documentación física, consignándose los ítems como “No”

a) Registro y documentación de las intervenciones del equipo de profesionales del DAP. Relevamiento de legajos

Para cada uno de los 19 legajos físicos se verificó la existencia de los ítems obligatorios previstos en el Protocolo del DAP. El relevamiento se efectuó mediante check list que permitió consignar para cada ítem, su presencia o ausencia en el legajo físico correspondiente.

TABLA A — Ítems generales del legajo físico

Ítem relevado	Sí	No
Origen de la derivación	79% (15/19)	21% (4/19)
Evaluación de riesgo (alto o altísimo)	42% (8/19)	58% (11/19)
Evaluación de ingreso realizada	37% (7/19)	63% (12/19)
Número de expediente judicial	74% (14/19)	26% (5/19)
Juzgado interviniente	74% (14/19)	26% (5/19)
Detalle de intervención judicial	74% (14/19)	26% (5/19)
Intervención judicial documentada en el legajo	74% (14/19)	26% (5/19)
Acta de ingreso en el legajo	89% (17/19)	11% (2/19)
Acta de ingreso firmada por el residente	89% (17/19)	11% (2/19)
Constancia de recepción del Reglamento Interno	79% (15/19)	21% (4/19)

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

Ítem relevado	Sí	No
Constancia de Reglamento Interno firmado	79% (15/19)	21% (4/19)
Inventario de pertenencias al ingreso	74% (14/19)	26% (5/19)
Inventario de pertenencias firmado por residente y dispositivo	68% (13/19)	32% (6/19)
Ficha de salud en el legajo	74% (14/19)	26% (5/19)
Ficha social en el legajo	26% (5/19)	74% (14/19)
Plan individual de intervención al ingreso	5% (1/19)	95% (18/19)
Metas y criterios de egreso explicitados	5% (1/19)	95% (18/19)
Seguimiento psicológico registrado	37% (7/19)	63% (12/19)
Registro de enfermería y medicación	47% (9/19)	53% (10/19)
Orientación nutricional / dieta especial	68% (13/19)	32% (6/19)
Registro de traslados y trámites	5% (1/19)	95% (18/19)
Registro de traslados firmado	0% (0/19)	100% (19/19)
Patrocinio jurídico gestionado	0% (0/19)	100% (19/19)
Compromiso de confidencialidad (Anexo I firmado)	89% (17/19)	11% (2/19)

Tabla 1 **Universo:** 19 legajos físicos revisados (n = 19)

TABLA B — Ítems específicos del egreso

Los ítems vinculados al egreso fueron verificados sobre el total de legajos físicos revisados (n=19), dado que al momento del relevamiento en campo (diciembre 2025–enero 2026) todas las personas incluidas ya habían egresado. Se deja constancia de que dos egresos ocurrieron durante 2025, por lo que dichos ítems no habrían sido exigibles al cierre del ejercicio 2024 para esos casos.

Ítem relevado	Sí	No
Constancia de devolución de pertenencia egreso	47% (9/19)	53% (10/19)
Acta de egreso firmada por el residente	84% (16/19)	16% (3/19)
Motivo del egreso	42% (8/19)	58% (11/19)

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

Ítem relevado	Sí	No
Destino del egreso	53% (10/19)	47% (9/19)
Notificación al juzgado u OVD en el egreso	0% (0/19)	100% (19/19)

Tabla 2 **Universo:** 19 legajos físicos revisados (n = 19) **Momento del relevamiento:** diciembre 2025 / enero 2026

Durante el relevamiento en campo, y ante las ausencias reiteradas de información relevante en los legajos físicos inicialmente puestos a disposición, las autoridades del Dispositivo de Alojamiento Protegido otorgaron vista al legajo digital obrante en el sistema SECBI con el objeto de complementar la documentación disponible. No obstante, dicha información no se encontraba disponible para la totalidad de las personas incluidas en el universo informado, dado que el sistema SECBI contenía legajos digitales correspondientes a 16 casos.

En este contexto y considerando además el volumen de registros contenidos en cada legajo digital, se definió acotar el análisis a aquellas personas que registraron permanencias mayores a 120 días en el dispositivo. En consecuencia, la muestra se redujo a 10 legajos (12 seleccionados, 10 puestos a disposición).

La incorporación del legajo digital permitió localizar parte de la información no presente en los legajos físicos. Sin embargo, la tarea requirió la revisión exhaustiva de un número elevado de documentos por caso, evidenciando que la información se encuentra dispersa entre distintos soportes y no sistematizada en un repositorio único. **(observación 6)**

Nueva muestra: 10 legajos de personas alojadas durante más de 120 días que contaban con legajo físico y digital:

Los resultados sobre los mismos ítems de relevamiento fueron los siguientes:

Ítem	Presente únicamente legajo físico	Presente únicamente en SECBI	Presente en ambos registros	Ausente
Origen de la derivación	0% (0/10)	0% (0/10)	90% (9/10)	10% (1/10)
Evaluación de riesgo (alto o altísimo)	60% (6/10)	0% (0/10)	0% (0/10)	40% (4/10)
Evaluación de ingreso realizada	0% (0/10)	10% (1/10)	90% (9/10)	0% (0/10)
Detalle de intervención judicial	100% (10/10)	0% (0/10)	0% (0/10)	0% (0/10)
Acta de ingreso en el legajo	100% (10/10)	0% (0/10)	0% (0/10)	0% (0/10)
Acta de ingreso firmada por el residente	100% (10/10)	0% (0/10)	0% (0/10)	0% (0/10)
Constancia de recepción del Reglamento Interno	90% (9/10)	0% (0/10)	0% (0/10)	10% (1/10)
Constancia de Reglamento Interno firmada	80% (8/10)	0% (0/10)	0% (0/10)	20% (2/10)

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

Ítem	Presente únicamente legajo físico	Presente únicamente en SECBI	Presente en ambos registros	Ausente
Inventario de pertenencias al ingreso	60% (6/10)	0% (0/10)	0% (0/10)	40% (4/10)
Inventario firmado por residente y dispositivo	0% (0/10)	0% (0/10)	0% (0/10)	100% (10/10)
Ficha de salud en el legajo	0% (0/10)	10% (1/10)	90% (9/10)	0% (0/10)
Ficha social en el legajo	0% (0/10)	50% (5/10)	0% (0/10)	50% (5/10)
Plan individual de intervención al ingreso	0% (0/10)	10% (1/10)	10% (1/10)	80% (8/10)
Seguimiento psicológico registrado	0% (0/10)	40% (4/10)	60% (6/10)	0% (0/10)
Registro de enfermería y medicación	0% (0/10)	20% (2/10)	50% (5/10)	30% (3/10)
Orientación nutricional / dieta especial	0% (0/10)	20% (2/10)	80% (8/10)	0% (0/10)
Registro de traslados y trámites	0% (0/10)	100% (10/10)	0% (0/10)	0% (0/10)
Patrocinio jurídico gestionado	0% (0/10)	100% (10/10)	0% (0/10)	0% (0/10)
Compromiso de confidencialidad (Anexo II)	100% (10/10)	0% (0/10)	0% (0/10)	0% (0/10)
Anexo II firmado	100% (10/10)	0% (0/10)	0% (0/10)	0% (0/10)

Documentación formal con firma

- actas, constancias, anexos firmados se encuentra predominantemente en legajo físico

Registros profesionales y de seguimiento

- intervenciones, evaluaciones, evoluciones se encuentra predominantemente en el legajo digital

Documentación de síntesis del caso

- plan individual, metas y criterios de egreso es información escasa o ausente en ambos legajos

Por consiguiente, no se observa un dispositivo que integre y sintetice la información de cada caso, en cambio cuentan con dos legajos complementarios y ambos incompletos. La falta de registros que integren y sintetizen la información de cada caso dificulta la posibilidad de reconstruir ex post la intervención del equipo profesional, aun cuando dicha intervención haya sido efectivamente realizada.

Se destaca que en el análisis del legajo digital se pudo constatar, aunque fuera del año que analiza este informe, las intervenciones registradas en 2025 y se observan mejores condiciones cuali y cuantitativas.

XI. OBSERVACIONES

Observación 1 Permanencias superiores a los plazos establecidos por el Manual de Gestión del DAP¹⁰

El Manual de Gestión del Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP) lo define como un recurso de alojamiento transitorio y establece una permanencia objetivo de hasta 90 días, previendo un plazo máximo de 180 días en casos fundados.

El análisis de los egresos ocurridos durante 2024 indica que el 35,3 % (6/17) se produjo luego de permanencias superiores a 180 días y se identificaron personas alojadas hasta 545 días. En los casos con permanencias superiores a 180 días, el destino de egreso correspondió a hogares de residencia permanente. De la documentación obrante en los legajos se evidencian gestiones orientadas a la búsqueda de vacantes para la externación, que no lograron concretarse en plazos compatibles con el carácter transitorio del dispositivo. Esta situación afecta la rotación de plazas disponibles y la capacidad del dispositivo para admitir nuevos ingresos.

Recomendación:

Implementar mecanismos de análisis sistemático de los casos con permanencias superiores a los plazos previstos en la normativa, que permitan identificar las acciones desarrolladas, verificar su cronología y reconocer los resultados obtenidos, a fin de identificar los factores que inciden en la extensión de las permanencias (incluyendo aquellos derivados de las particularidades de cada caso o de condiciones externas al organismo) y evaluar alternativas para mejorar la gestión de egresos del dispositivo.

Observación 2 Evaluación y certificación mensual del servicio tercerizado brindado por la Asociación Civil Pallium Latinoamérica

El Compromiso de Cooperación Institucional celebrado entre el organismo auditado y la Asociación Civil Pallium Latinoamérica establece un esquema de provisión de cuidadores de carácter flexible, sujeto a un monto máximo mensual, cuya determinación se encuentra asociada a la evaluación periódica de las prestaciones efectivamente realizadas. El convenio prevé la emisión de conformidades mensuales como respaldo de la certificación del servicio prestado y de los pagos efectuados.

Del análisis de la documentación correspondiente al año 2024 se observan debilidades en los mecanismos de evaluación y certificación mensual del servicio, que se manifiestan

¹⁰ En su descargo, el ente auditado manifestó: “Con relación a este punto, corresponde destacar que aquellos casos en que los alojados han permanecido en el DAP por un plazo superior a los 180 días cuentan con la debida justificación en virtud de las particularidades del caso, todas las cuales han sido debidamente informadas en su oportunidad a través de las respuestas brindadas por esta Dirección General a los pedidos de información formulados por esa Auditoría. Asimismo, es menester aclarar que no se han registrado rechazos de vacantes por falta de cupo durante el período auditado ni durante la gestión actual, manteniendo el Dispositivo su capacidad de respuesta ante la demanda. Asimismo, se destaca que el promedio de permanencia actual ha disminuido con relación al período auditado, siendo de 3 meses, dentro del período que sugiere el Reglamento.”

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

en la existencia de conformidades mensuales con formatos, destinatarios y contenidos disímiles, en algunos casos con más de un documento para un mismo período, y en la inexistencia de certificaciones de conformidad para los meses de enero y febrero de 2024.

No se identificó documentación que permita verificar la realización de evaluaciones mensuales del servicio ni respaldos que expliquen la determinación del monto abonado cada mes, pese a haberse registrado variaciones en la cantidad de personas alojadas. Durante el ejercicio, los pagos se registraron de manera sistemática por el monto máximo previsto en el convenio.

Las debilidades observadas constituyen fallas en el control interno que afectan la calidad del respaldo de las certificaciones emitidas y de los pagos efectuados.

Recomendación:

Asegurar la implementación de procedimientos formales de evaluación y certificación mensual de los servicios tercerizados, conforme a lo previsto en los instrumentos contractuales, de modo que las conformidades emitidas reflejen en forma clara y verificable las prestaciones efectivamente realizadas y permitan vincularlas con los montos abonados, incorporando información suficiente y pertinente sobre el servicio prestado en cada período.

Observación 3 Pagos por encima del tope máximo previsto en el convenio

El Compromiso de Cooperación Institucional celebrado entre el organismo auditado y la Asociación Civil Pallium Latinoamérica establece un monto máximo mensual para la provisión del servicio de cuidadores. Cualquier modificación de dicho tope requiere un respaldo formal que la habilite, conforme a los términos del convenio y a las reglas generales aplicables a la ejecución del gasto público.

Se verificó que, a partir del mes de septiembre de 2024, los montos abonados a la Asociación Civil Pallium Latinoamérica superaron el tope máximo mensual previsto en el convenio vigente. No se identificaron actos administrativos, adendas u otra documentación formal que respalde la modificación del tope originalmente establecido ni que autorice los pagos realizados.

Los pagos por encima del tope máximo carecen de respaldo formal y debilitan el control y el adecuado respaldo del gasto conforme a los términos del convenio.

Recomendación:

Que la Subsecretaría de Personas Mayores garantice que la ejecución del gasto en el marco de convenios se ajuste estrictamente a los topes y condiciones establecidos en los instrumentos vigentes, asegurándose de que toda modificación cuente, en forma previa a su aplicación, con los actos administrativos correspondientes y el debido respaldo.

Observación 4 – Informes mensuales de seguimiento individual

El Compromiso de Cooperación Institucional celebrado entre el organismo auditado y la Asociación Civil Pallium Latinoamérica establece, en su cláusula octava, la obligación de la institución conveniada de informar de manera fehaciente a la SECBI la prestación realizada mensualmente, previendo que el incumplimiento de dicha obligación constituye causal de rescisión. Asimismo, la cláusula decimosegunda establece que, ante el incumplimiento de cualquiera de las cláusulas acordadas, la SECBI deberá intimar en forma fehaciente a la institución, pudiendo dar por rescindido el convenio por exclusiva culpa del prestador. Estos informes se encuentran previstos como insumo para el seguimiento, la supervisión y la certificación del servicio.

Durante el 2024 no se presentaron informes mensuales de seguimiento individual elaborados por la Asociación Civil Pallium Latinoamérica. El auditado manifestó no contar con dicha documentación y no se identificaron constancias que acrediten intimaciones fehacientes cursadas al prestador ante el incumplimiento de la obligación de informar mensualmente.

La ausencia de informes mensuales de seguimiento individual impacta en el ejercicio del control y la supervisión periódica del servicio por parte del organismo, resta respaldo a las certificaciones emitidas y reduce la disponibilidad de información para el seguimiento de las prestaciones brindadas a las personas alojadas.

Recomendación:

Exigir en futuros convenios de prestación de servicios, la presentación de los informes periódicos previstos contractualmente y verificar su cumplimiento en tiempo y forma, adoptando oportunamente las medidas previstas ante su incumplimiento, a fin de garantizar el adecuado seguimiento y supervisión de las prestaciones.

Observación 5 – Cuidadores/as no inscriptos/as en el Registro Único y Obligatorio de Asistentes Gerontológicos¹¹

La Ley N.º 5.671 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires crea el Registro Único y Obligatorio de Asistentes Gerontológicos (RUOAG) y establece la obligatoriedad de inscripción para quienes se desempeñan como asistentes gerontológicos en el ámbito de la Ciudad. El Decreto N.º 101/2017 (CABA) la reglamenta y dispone que la inscripción

¹¹ En el descargo el ente auditado manifestó: Respecto a este punto es importante resaltar que, tras la finalización del convenio con la Asociación Civil Pallium Latinoamérica, el servicio se cubre actualmente a través del programa de Asistentes Gerontológicos Domiciliarios (AGD), en el marco de lo establecido por Ley 5671 y Dto. Reglamentario N° 101/2017. En este sentido, se informa que la totalidad de los cuidadores que se desempeñan hoy en el DAP se encuentran debidamente inscriptos en el Registro Único y Obligatorio de Asistentes Gerontológicos, en cumplimiento de la normativa vigente.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

en el RUOAG constituye un requisito habilitante para el ejercicio de la actividad, en los términos y condiciones allí previstos.

En este marco, corresponde al organismo responsable del Dispositivo de Alojamiento Protegido verificar que las personas que prestan tareas de cuidado en el dispositivo, aun cuando el servicio se brinde a través de terceros, cumplan con la inscripción vigente en el registro obligatorio, como parte de los mecanismos de control del servicio y del cumplimiento del marco normativo aplicable.

De los 19 cuidadores/as informados por el auditado como prestadores del servicio durante el año 2024, 16 (84 %, 16/19) no se encontraban inscriptos/as en el Registro correspondiente al año 2024 y 15 (79 %, 15/19) no se encontraban inscriptos/as en el Registro correspondiente al año 2025. No se identificaron constancias que acreditaran controles sistemáticos por parte del DAP para verificar la inscripción de los/as cuidadores/as que prestaron servicios en el dispositivo.

La ausencia de constancias de control por parte del DAP respecto de la inscripción de los/as cuidadores/as en el Registro Único y Obligatorio de Asistentes Gerontológicos, así como de acciones orientadas a promover su regularización, evidencia debilidades en los mecanismos de supervisión del servicio tercerizado y expone al organismo a riesgos administrativos vinculados al cumplimiento del marco normativo aplicable.

Recomendación:

Asegurar la verificación sistemática y periódica de la inscripción vigente en el Registro Único y Obligatorio de Asistentes Gerontológicos (RUOAG) de todas las personas que prestan tareas de cuidado en el dispositivo, conforme a lo establecido en la Ley N.º 5.671 y su normativa reglamentaria, independientemente del origen de la contratación. En caso de detectar incumplimientos, se recomienda comunicar dicha situación a las áreas competentes para su regularización.

Observación 6 Documentación obligatoria y orden de los legajos de las personas alojadas

El Protocolo de Actuación del DAP aprobado por la Resolución 115/SECISPM/2020 y el Reglamento Interno aprobado por la Resolución 1/SECISPM/2021 establecen la obligación de confeccionar y mantener legajos individuales completos, actualizados y ordenados, que documenten las instancias de ingreso, permanencia, intervención interdisciplinaria, actuaciones judiciales y egreso de las personas alojadas.

Del relevamiento efectuado sobre los legajos correspondientes a las personas alojadas durante el 2024 se verificó la ausencia de documentación en ítems críticos del proceso de alojamiento y egreso, así como debilidades en el orden y sistematización de la información disponible. En particular, se observaron bajos niveles de documentación en aspectos sustantivos de la intervención y del egreso, tales como la planificación individual y la articulación judicial: solo el 5 % de los legajos (1/19) contaba con un plan individual de intervención al ingreso y con metas y criterios de egreso explicitados, mientras que

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

en ningún caso se identificaron constancias de notificación al juzgado u OVD al momento del egreso (0 %, 0/19) ni registros de patrocinio jurídico gestionado (0 %, 0/19).

Además, se detectaron debilidades en el orden interno de los legajos, con documentación incompleta, desordenada y sin foliar, lo que dificulta la identificación de actuaciones, evaluaciones y decisiones adoptadas a lo largo de la permanencia de las personas alojadas.

Las debilidades detectadas en la integridad y el orden de los legajos afectan el cumplimiento de los requisitos básicos de documentación y limitan las posibilidades de control y supervisión interna. En un dispositivo que aloja personas judicializadas, esta situación impacta en la gestión al dificultar la trazabilidad de las decisiones adoptadas, la adecuada articulación con el sistema judicial y la disponibilidad de información confiable para el seguimiento de las trayectorias de alojamiento y egreso.

Recomendación:

Conformar y mantener los legajos individuales de las personas alojadas completos, actualizados y ordenados, de acuerdo con lo establecido en el Protocolo de Actuación y el Reglamento Interno del DAP. Incorporar la totalidad de la documentación requerida en las etapas de ingreso, permanencia y egreso y garantizar su adecuada organización interna, de modo que la documentación resulte completa, ordenada y fácilmente identificable y que permita reconstruir las intervenciones realizadas, la identificación de las decisiones adoptadas y el seguimiento de las situaciones individuales.

Observación 7 Supervisión del servicio de viandas

La supervisión de los servicios tercerizados constituye una herramienta básica de control para verificar el cumplimiento de las prestaciones contratadas. En el caso del servicio de viandas, la documentación de la supervisión debe permitir acreditar, en forma clara y consistente, los aspectos verificados, los criterios aplicados y los resultados de dicho control, de modo de constituir un respaldo suficiente del seguimiento ejercido por el organismo.

Del análisis de los informes mensuales de supervisión del servicio de viandas correspondientes al año 2024 se observaron debilidades en el alcance y la consistencia de la información registrada. Se identificaron diferencias entre los ítems consignados en los informes, el registro fotográfico incorporado y el contenido de los menús vigentes. Asimismo, la documentación analizada no permite identificar con claridad el alcance efectivo de las tareas de supervisión realizadas ni los parámetros utilizados para evaluar el cumplimiento del servicio, ni existen observaciones registradas cuando se encontraron diferencias entre lo pactado y su reemplazo.

Los informes elevados a la Coordinación del DAP sobre el servicio de viandas están limitados como respaldo del control ejercido por el organismo y afectan la calidad de la información disponible para el seguimiento y la gestión del servicio de alimentación brindado a las personas alojadas.

Recomendación:

Incorporar en los informes de supervisión del servicio de viandas del DAP información que permita dar cuenta del control ejercido y aumentar su utilidad como herramienta para la gestión. En este sentido, se recomienda definir los criterios de evaluación utilizados, el alcance de las verificaciones, la periodicidad del control y los resultados obtenidos. Registrar las observaciones formuladas ante desvíos, la respuesta del proveedor y, en los casos en que no se formulen observaciones pese a la existencia de desvíos, los fundamentos técnicos que sustenten dicha decisión.

Observación 8 Planta física. Privacidad y el desarrollo de intervenciones de salud

Las condiciones de la planta del dispositivo deben permitir el desarrollo del acompañamiento y de las intervenciones de salud en condiciones adecuadas de privacidad, confidencialidad y resguardo, en atención a las características de la población alojada. Aun en ausencia de una normativa específica aplicable al Dispositivo de Alojamiento Protegido en materia edilicia, la disponibilidad de espacios que posibiliten entrevistas, evaluaciones y seguimientos en ámbitos reservados constituye un componente relevante para la gestión del dispositivo y la calidad de las intervenciones realizadas.

Del relevamiento efectuado se identificaron deficiencias en la disponibilidad y adecuación de los espacios para alcanzar la máxima capacidad de alojamiento del dispositivo, en especial para garantizar ámbitos reservados para la realización de entrevistas, evaluaciones o intervenciones que requieren confidencialidad.

Esta situación puede incidir en la calidad de las intervenciones, en el resguardo de la confidencialidad de la información y en la gestión cotidiana del dispositivo.

Recomendación

Continuar con las gestiones iniciadas por la Dirección General de Promoción de Derechos para Personas Mayores para la relocalización del Dispositivo de Alojamiento Protegido.

Observación 9 Insuficiente explicitación metodológica del indicador de permanencia informado en el Informe de Gestión del DAP¹²

¹² En el descargo el ente auditado manifestó: “Con respecto a esta observación, es menester indicar que, en primer lugar, que los pedidos de información previos formulados a esta Dirección General –y sobre los cuales se sustenta el informe de auditoría- no se ha hecho mención alguna al Informe de Gestión 2024 elaborado por esta repartición, ni se han hecho consultas respecto a la información volcada en el mismo. En otras palabras, esta Dirección General no ha tenido la oportunidad de explicitar, con carácter previo, los indicadores utilizados para dicho informe. Ante la falta de intervención previa con respecto a este punto, corresponde hacer en esta oportunidad las

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

El Manual de Gestión del Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP) prevé el seguimiento de los tiempos de permanencia como un insumo para la gestión del dispositivo. Los informes de gestión deben presentar indicadores construidos sobre universos y metodologías explícitas, de modo de permitir su verificación, su adecuada interpretación y su utilización como herramienta de gestión.

El Informe de Gestión 2024 del DAP informa un promedio de permanencia de cuatro meses, sin explicitar el universo de casos considerados ni la metodología utilizada para el cálculo del indicador. A partir de los registros nominales de ingresos y egresos del dispositivo no fue posible llegar a los mismos resultados.

La falta de explicitación del universo y de la metodología utilizada en la construcción del indicador impide replicar y verificar el resultado, lo que limita su utilidad como herramienta para el seguimiento y la gestión de los tiempos de permanencia del DAP.

Recomendación

Incorporar en los informes de gestión del DAP la explicitación del universo de casos considerados, los criterios de inclusión y exclusión aplicados y la metodología de cálculo utilizada para la construcción de los indicadores, a fin de asegurar su adecuada interpretación, verificación y replicabilidad, así como la transparencia en su utilización como herramienta de gestión.

aclaraciones pertinentes, que se solicita sean tenidas en cuenta en el informe final de Auditoría, y que se detallan a continuación:

- El listado de personas asistidas durante el año auditado, que fuera oportunamente remitido a esa Auditoría, comprende todo el universo de casos de alojados en algún momento del 2024 en el DAP. Este listado arroja un total de 19 alojados en 2024. - Para el informe de gestión de elaborado por esta repartición para el período Dic.2023- Dic.2024, se ha tomado como referencia únicamente el universo de casos comprendidos por los alojados egresados del DAP durante el 2024, ya que dicho informe tiene como finalidad realizar un análisis de la gestión durante un período específico, comprendido entre los meses de diciembre de 2023 y diciembre de 2024. Es decir, no han sido contemplados los siguientes casos en el informe de gestión (según planilla remitida oportunamente a Auditoría):

- Legajo 71: fecha de egreso en 2025
- Legajo 87: fecha de egreso 2025

• Legajo 75: no fue tenido en cuenta para el informe de gestión ya que se trata de un REINGRESO –

En virtud de lo mencionado en el punto precedente, el universo de casos contemplado en el informe de gestión 2023-2024, arroja un total de 16 alojados. - Ahora bien, para el cálculo de promedio de permanencia en el Dispositivo, y tal como surge del informe de gestión, se toman los INGRESOS-EGRESOS 2024, es decir, aquellos casos en los cuales tanto el ingreso como el egreso se produjeron durante el 2024. Ello arroja un total de 11 alojados que, siguiendo la información volcada en el listado enviado a esa Auditoría, son los siguientes:

Legajo 45: 32 días (del 16/2/2024 al 19/3/2024).

Legajo 77: 95 días (del 26/1/2024 al 30/4/2024).

Legajo 78: 51 días (del 28/2/2024 al 19/4/2024).

Legajo 79: 249 días (del 12/4/2024 al 17/12/2024).

Legajo 80: 223 días (del 7/5/2024 al 16/12/2024).

Legajo 81: 179 días (del 6/6/2024 al 2/12/2024).

Legajo 82: 30 días (del 25/6/2024 al 25/7/2024).

Legajo 83: 21 días (del 25/6/2024 al 16/7/2024).

Legajo 84: 151 días (del 19/7/2024 al 17/12/2024).

Legajo 85: 150 días (del 19/7/2024 al 16/12/2024).

Legajo 86: 9 días (del 7/8/2024 al 16/8/2024).

Teniendo en cuenta el total de días de permanencia por cada alojado, puede calcularse el promedio: Suma total de días: $32 + 95 + 51 + 249 + 223 + 179 + 30 + 21 + 151 + 150 + 9 = 1190$ días. Cantidad de casos: 11 legajos. Promedio: $1190 / 11 = 108,18$ días. En conclusión, el promedio de permanencia para este grupo específico es de 108 días (redondeado). Este valor se encuentra dentro del rango de los 4 meses que el dispositivo establece como periodo de permanencia promedio y que fuera informado en el informe de gestión.”

Observación 10 Normativa aplicable al DAP no publicada en el Boletín Oficial

La publicación de los actos administrativos y normas de alcance general en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires garantiza la transparencia y el principio de publicidad de los actos de gobierno.

Las Resoluciones 414/SSTED/2014, 115/SECISPM/2020 y 1/SECISPM/2021, que regulan el funcionamiento del dispositivo, no se encuentran publicadas en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires, pese a que se dispone expresamente el deber de publicación.

La falta de publicación de normativa compromete la transparencia y el principio de publicidad de los actos de gobierno.

Recomendación

Realizar las gestiones necesarias para la publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de las Resoluciones 414/SSTED/2014, 115/SECISPM/2020 y 1/SECISPM/2021, a fin de garantizar el principio de publicidad de los actos de gobierno y la difusión de la normativa aplicable al dispositivo.

XII. CONCLUSIÓN

A partir del trabajo realizado sobre el Dispositivo de Alojamiento Protegido durante el año 2024, se concluye que cumple su función de brindar alojamiento, resguardo y acompañamiento a personas mayores en situación de violencia o vulnerabilidad en el ámbito de la Ciudad.

Durante el período analizado, su funcionamiento se ve condicionado por factores externos que inciden en los tiempos de egreso. El 35,3% de los mismos (6/17) superó el plazo máximo de 180 días de alojamiento previsto en la normativa. Estos casos se registraron exclusivamente en personas que egresaron hacia hogares de residencia permanente.

Por otra parte, se verificaron deficiencias en la organización y sistematización de los legajos de las personas alojadas, que constituyen un insumo necesario para el seguimiento de las intervenciones durante su permanencia.

En relación con el servicio de asistencia gerontológica, se registraron pagos sin certificaciones de conformidad correspondientes a los meses de enero y febrero, pagos por encima de los valores establecidos en el contrato vigente sin respaldo en adendas, modificaciones contractuales o actos administrativos.

Finalmente, se observó que la planta física de dimensiones reducidas no garantiza condiciones adecuadas de privacidad, especialmente para abordajes individuales