

“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 DAP<sup>1</sup>*

---

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,

---

<sup>1</sup> 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”

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.

---

*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.

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

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.

---

*Observación 5 – Cuidadores/as no inscriptos/as en el Registro Único y Obligatorio de Asistentes Gerontológicos<sup>2</sup>*

---

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

---

<sup>2</sup> 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”

expone al organismo a riesgos administrativos vinculados al cumplimiento del marco normativo aplicable.

---

*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,

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

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.

---

*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 DAP<sup>3</sup>*

---

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.

---

<sup>3</sup> 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 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."

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

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 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.

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

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

- **Se encuentra embebido el Informe Final** -



Auditoría de la Ciudad de Buenos Aires  
"2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma  
de Buenos Aires"

**Hoja Adicional de Firmas  
Informe Gráfico**

**Número:**

Buenos Aires,

**Referencia:** IF 9.25.02 - Dispositivo de Alojamiento Protegido (DAP) -

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 9 pagina/s.