



PROYECTO DE RESOLUCIÓN

Artículo 1°.- El Poder Ejecutivo informará, a través de los organismos correspondientes, en un plazo máximo de treinta (30) días de recibida la presente, sobre los siguientes puntos referidos al Programa "Escucha Activa", dependiente de la Secretaría de Bienestar Integral de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires:

- a) Informe la cantidad de llamados originados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires recibidos por el programa "Escucha Activa", desde julio de 2025 hasta la actualidad, desagregados por mes y año. Asimismo, indique edad, género y barrio de residencia de las personas que han realizado dichos llamados.
- b) Informe la cantidad de llamados recibidos por el programa "Escucha Activa" provenientes de otras jurisdicciones del país, desde julio de 2025 hasta la actualidad. Desagregue la información por provincia de origen y detalle la cantidad de llamadas por mes y año.
- c) Indique la cantidad promedio de llamadas realizadas por persona usuaria residentes en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el período indicado, desagregadas por género, edad y barrio de residencia.
- d) Indique la cantidad de llamadas que no pudieron ser atendidas por el programa (llamadas perdidas o en espera abandonadas), detallando los motivos.
- e) Indique la cantidad de operadores asignados actualmente al programa y detalle su modalidad de contratación, especificando si se encuentran bajo relación de dependencia, contratación de servicios u otras formas de vinculación laboral. Asimismo, informe la distribución de dichas modalidades.
- f) Detalle la formación, capacitación y perfil profesional de las personas que se desempeñan como operadoras del programa. Asimismo, indique si existe capacitación obligatoria, su periodicidad, contenidos y modalidad de evaluación.
- g) Informe la cantidad de derivaciones realizadas a otros servicios sociales, sanitarios o programas, discriminadas por tipo y por mes. Asimismo, detalle la articulación con otros programas y organismos, tanto públicos como de la sociedad civil.
- h) Informe la cantidad de reclamos o denuncias recibidas con relación al funcionamiento del programa, discriminadas por mes, y detalle las medidas adoptadas en cada caso.
- i) Detalle si se han implementado modificaciones en el funcionamiento del programa desde julio de 2025 a la fecha.
- j) Describa la modalidad de funcionamiento del programa y la duración promedio de las intervenciones.



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

k) Detalle los protocolos de actuación ante la detección de situaciones de riesgo, tales como soledad extrema, deterioro de la salud, abandono o vulnerabilidad social, así como los mecanismos de seguimiento y continuidad de los casos.

l) Informe si se han realizado evaluaciones de impacto del programa y, en su caso, detalle los resultados obtenidos y las métricas utilizadas.

m) Detalle las estrategias de promoción, difusión y publicidad del programa implementadas desde su creación, así como las estrategias específicas de abordaje territorial y comunitario destinadas a garantizar que las personas mayores conozcan y accedan al programa.

n) Informe si se realiza un análisis sistemático posterior de las problemáticas planteadas en los llamados recibidos, e indique su metodología, frecuencia y áreas intervinientes.

Asimismo, detalle cuáles son las problemáticas más recurrentes identificadas.

o) Detalle el presupuesto total asignado al programa para el ejercicio 2026 y cuánto fue ejecutado hasta la fecha.

Artículo 2°.- Comuníquese, etc.



FUNDAMENTOS

Sra. Presidenta:

El presente proyecto tiene por objeto requerir información actualizada y detallada respecto del Programa "Escucha Activa", implementado en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dependiente de la Secretaría de Bienestar Integral.

Dicho programa constituye una herramienta relevante en el marco de las políticas públicas dirigidas a personas mayores, particularmente en lo relativo al abordaje de la soledad no deseada y el aislamiento social, problemáticas que han adquirido creciente relevancia por su impacto en la salud física, mental y en la calidad de vida.

Cabe señalar al respecto, que existe un pedido de informes presentado por el diputado Matías Barroetaveña, sancionado en el mes de julio de 2025, cuya respuesta fue remitida por el Poder Ejecutivo en septiembre del mismo año mediante la Resolución N° 68/25. En este sentido, el presente no tiene por objeto reiterar información ya producida, sino dar continuidad al seguimiento del Programa "Escucha Activa", con especial foco en su evolución reciente, a fin de evaluar su desarrollo, implementación y eventuales modificaciones a lo largo del tiempo.

En línea con lo antedicho, resulta fundamental contar con información precisa sobre el alcance real del programa, su nivel de utilización, los recursos asignados, los mecanismos de intervención y su capacidad para detectar, acompañar y derivar situaciones de vulnerabilidad. La disponibilidad de datos desagregados por período mensual, edad, género y territorio permite analizar con mayor precisión el funcionamiento del programa, identificar patrones de uso, detectar posibles desigualdades en el acceso y orientar el diseño de políticas públicas más eficaces.

Por otra parte, la recurrencia en el uso del servicio por parte de las personas usuarias constituye un indicador relevante para evaluar la intensidad de la demanda y la existencia de situaciones que requieren acompañamiento sostenido en el tiempo.

En igual sentido, la formación y capacitación de los equipos que llevan adelante la tarea de atención resulta un aspecto central para garantizar intervenciones de calidad, especialmente frente a situaciones que pueden implicar riesgos.

Asimismo, resulta indispensable conocer las estrategias de difusión, promoción y abordaje territorial implementadas, en tanto la efectividad del programa depende en gran



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

medida de su nivel de conocimiento y accesibilidad por parte de las personas mayores, en particular aquellas en situación de mayor vulnerabilidad.

Finalmente, el análisis sistemático de las problemáticas relevadas a través del programa constituye una herramienta clave para la generación de información estratégica, permitiendo no solo mejorar las intervenciones individuales, sino también identificar tendencias y orientar la formulación de políticas públicas basadas en evidencia. Contar con esta información permitirá evaluar la efectividad del programa, identificar áreas de mejora y fortalecer las políticas públicas destinadas a garantizar el bienestar integral de las personas mayores.

Por todo lo expuesto, solicito a mis pares la aprobación del presente proyecto de resolución.