



## PROYECTO DE LEY

### Artículo 1°.- Objeto

La presente ley tiene por objeto garantizar la continuidad del programa y ampliación del horario de cobertura del servicio telefónico "Escucha Activa", destinado a personas mayores, asegurando su disponibilidad continua y accesible como herramienta de acompañamiento, contención emocional y promoción de derechos.

### Artículo 2°.- Alcance del servicio

El programa "Escucha Activa", dependiente de la Dirección General de Promoción de Derechos para Personas Mayores, debe brindar atención de lunes a lunes, incluyendo fines de semana y feriados, en el horario de 08:00 a 22:00 horas.

### Artículo 3°.- Carácter del servicio

El servicio tiene carácter gratuito, universal y accesible, y está destinado a personas mayores de 60 años que requieran acompañamiento, contención emocional y/o asistencia en el acceso a derechos.

### Artículo 4°.- Calidad de atención

El Poder Ejecutivo debe garantizar la capacitación permanente del personal, protocolos de intervención y derivación de los usuarios aprobados por la autoridad de aplicación, protección de los datos personales conforme normativa vigente y supervisión técnica permanente del servicio.

### Artículo 5°.- Articulación de dispositivos

El programa debe garantizar a través de los protocolos de intervención y derivación, la articulación con los servicios del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires de emergencias médicas (SAME), Policía, Bomberos, Guardia de Auxilio, dispositivos de Salud Mental, emergencia social, protección de derechos y redes comunitarias, según la problemática a abordar a través de los llamados de las personas mayores.

En caso de atención de llamados de personas mayores no residentes en la Ciudad de Buenos Aires y que en razón de la distancia y/o modalidad del dispositivo la derivación necesaria no pueda abordarse a través de los servicios del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, debe facilitarse al usuario mínimamente información de contacto de autoridad u organismo competente en razón de la materia y jurisdicción correspondiente.

### Artículo 6°.- Adecuación presupuestaria

El Poder Ejecutivo puede realizar las adecuaciones presupuestarias necesarias para el efectivo cumplimiento de la presente norma.



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

**Artículo 7°.- Reglamentación**

La autoridad de aplicación debe reglamentar la presente ley en un plazo no mayor a 90 días de su promulgación.

**Artículo 8°.- Comuníquese, etc.**

## FUNDAMENTOS

Sra. Presidenta:

El presente proyecto de ley tiene por finalidad fortalecer y ampliar el programa "Escucha Activa" de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, garantizando una cobertura acorde a la magnitud de la problemática que aborda: la soledad no deseada en personas mayores.

El programa "Escucha Activa" constituye un dispositivo telefónico de acompañamiento destinado a personas mayores de 60 años, orientado a brindar apoyo emocional, contención y escucha a quienes atraviesan situaciones de aislamiento, angustia o falta de vínculos significativos. Su diseño, basado en la escucha empática y no medicalizante, permite que las personas usuarias puedan comunicarse libremente, sin requisitos ni condicionamientos, generando un espacio de confianza y contención.

La soledad no deseada es un fenómeno creciente que impacta de manera directa en la calidad de vida de las personas mayores. De acuerdo con estudios realizados en la Ciudad de Buenos Aires, el 70% de las personas mayores expresó haber sentido tristeza, y el 56% manifestó que ese sentimiento es recurrente.<sup>1</sup> Este fenómeno no debe confundirse con el aislamiento social: mientras este último refiere a una situación objetiva de escaso contacto, la soledad es una experiencia subjetiva vinculada a la falta de vínculos significativos.

Diversos organismos internacionales, como la Organización Mundial de la Salud, han advertido que la soledad no deseada constituye uno de los principales factores de riesgo para el deterioro de la salud, incrementando la incidencia de depresión, ansiedad, trastornos del sueño, deterioro cognitivo, enfermedades cardiovasculares y mortalidad.

Asimismo, estudios recientes señalan un aumento sostenido del malestar psicológico en la población adulta, alcanzando al 28,1% en el año 2024, lo que implica que casi tres de cada diez personas presentan síntomas ansiosos y/o depresivos. En el caso de las personas mayores, este fenómeno se ve agravado por factores como el deterioro de la salud, la pérdida de redes sociales, la precariedad económica y el aumento de la dependencia.<sup>2</sup>

En este contexto, el acompañamiento se vuelve un elemento central para el bienestar y la satisfacción vital de las personas mayores. La evidencia demuestra que la prevención

---

<sup>1</sup> [https://buenosaires.gob.ar/gcaba\\_historico/desarrollohumanoyhabitat/personas-mayores/ciudad-amigable-para-personas-mayores/ciudad-amigable-para-personas-mayores/escucha-activa](https://buenosaires.gob.ar/gcaba_historico/desarrollohumanoyhabitat/personas-mayores/ciudad-amigable-para-personas-mayores/ciudad-amigable-para-personas-mayores/escucha-activa)

<sup>2</sup> <https://uca.edu.ar/es/noticias/tres-de-cada-diez-personas-manifestaron-sintomas-ansiosos-yo-depresivos-en-el-2024>



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

es clave para evitar que la soledad transitoria se convierta en una situación crónica, con consecuencias severas sobre la salud física y mental.

En particular, distintos estudios han demostrado que los niveles de malestar emocional y sensación de soledad se intensifican durante los fines de semana, especialmente los domingos, así como en los horarios nocturnos. La evidencia empírica reciente producida por el **University College London** y publicada en la revista **BMJ Mental Health** en el año 2025, a partir de un estudio longitudinal sobre casi 50.000 personas adultas, que mostró variaciones del bienestar emocional según los días de la semana y los momentos del día, con peores registros hacia el domingo y en horarios nocturnos.

Este fenómeno, identificado incluso como “neurosis del domingo” desarrollada por **Viktor Frankl** en *El hombre en busca de sentido*<sup>3</sup>, aporta una categoría conceptual útil para pensar el malestar que puede emerger cuando cesan las rutinas, las obligaciones y los vínculos cotidianos, y refleja una caída en los niveles de bienestar emocional tornando más relevante la ampliación de la atención del programa Escucha Activa.

Sin embargo, según información oficial del propio Poder Ejecutivo, el programa “Escucha Activa” funciona actualmente de lunes a viernes en el horario de 8 a 20 horas, lo que evidencia una cobertura limitada frente a los momentos de mayor vulnerabilidad emocional.

A su vez, las respuestas brindadas por el Ejecutivo en el marco de pedidos de informes permiten dimensionar la relevancia del programa: desde su implementación, se registraron más de **128.000 llamados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**, con decenas de miles de comunicaciones anuales. Estos datos reflejan con claridad que se trata de un servicio altamente demandado y necesario para la población mayor.

Este volumen de utilización no solo da cuenta de la pertinencia del dispositivo, sino también de la existencia de una demanda sostenida que requiere ser atendida con mayor amplitud horaria y cobertura semanal. En otras palabras, no se trata de crear una política nueva, sino de **fortalecer una herramienta existente que ya demuestra ser eficaz y requerida**.

Asimismo, debe señalarse que el programa se inscribe dentro del Programa 57 “Promoción de Derechos para Personas Mayores”, el cual presenta una reducción presupuestaria significativa en el ejercicio 2026, lo que podría comprometer su capacidad operativa en un contexto de creciente demanda.

---

<sup>3</sup> Disponible en <https://shoa-interpelados.amia.org.ar/wp-content/uploads/2024/01/vfhsbs.pdf>



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

En este sentido, se advierte una clara brecha entre los objetivos declarados por el propio Gobierno —orientados a reducir los efectos de la soledad no deseada— y el diseño operativo actual del programa, que restringe su funcionamiento justamente en los momentos de mayor necesidad.

En un contexto de deterioro de ingresos, aumento de la demanda de servicios públicos y debilitamiento de redes comunitarias, la soledad no deseada deja de ser un problema individual para convertirse en una problemática social que requiere respuestas estatales activas, sostenidas y accesibles.

Ampliar el horario y los días de funcionamiento del programa “Escucha Activa” no implica únicamente extender un servicio, sino consolidar una política pública de prevención, cuidado y promoción de derechos, que permite intervenir tempranamente en situaciones de vulnerabilidad, evitando su agravamiento.

Se trata, en definitiva, de garantizar el acceso efectivo a un dispositivo que ya ha demostrado ser necesario, utilizado y valorado por miles de personas mayores en la Ciudad, otorgándole rango de ley asegurando su continuidad y fortalecimiento.

Por todo lo expuesto, solicitamos la aprobación del presente proyecto de ley.