Buenos Aires, 27 de agosto de 2026.-

RESOLUCIÓN 311/2026

Artículo 1º.- El Poder Ejecutivo informará, a través de los organismos correspondientes, dentro de los 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 residente 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.

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.

Art. 2º.- Comuníquese, etc.

CLARA MUZZIO
PABLO JAVIER SCHILLAGI

ES COPIA

Firmado digitalmente por Jorge Ignacio CESANI
Fecha:11/09/2026 16:44:18
Director de Despacho Parlamentario