

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión: Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 3 de diciembre de 2025

Código del Proyecto: 9.25.07

Denominación del Proyecto: Red de Atención -Línea 108

Tipo de Auditoría: desempeño

Dirección General: Dirección General Asistencia Integral Inmediata (DGAII)

Período bajo examen: 2024

Objeto de la Auditoría: Programa 45 Asistencia Inmediata ante la Emergencia. Actividad 10000 Atención en Situación de Emergencia.

Objetivo de la Auditoría: evaluar el desempeño de la Dirección General De Atención Integral Inmediata en la atención de situaciones de emergencia por parte del Programa Buenos Aires Presente y Línea 108 en términos de eficiencia y eficacia y economía.

Alcance: El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, aprobadas por la Ley N° 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las Normas Básicas de Auditoría Externa aprobadas por Resolución N° 164/24 de la A.G.C.B.A.

Limitaciones al Alcance: No Hubo.

Observaciones Relevantes

Observación N° 2. Se observa que los protocolos de intervención en las que se articula con otras áreas presentan faltantes que regulen aspectos que permitan controlar y evaluar de forma eficaz y eficiente las intervenciones, por cuanto: ninguno establece tiempos estándar de respuesta, lo que limita la medición de eficiencia. El uso de sistemas como SADE es común, pero no se garantiza trazabilidad integral ni supervisión sistemática. No se incluyen indicadores de desempeño que permitan evaluar eficacia en función de resultados.

Observación N° 3. No se encontraron evidencias documentales que acrediten la de protocolos de actuación o registros sistemáticos de intervenciones formalización conjuntas (Ministerio de Seguridad, Espacio Público e Higiene Urbana). Tampoco cuentan con un sistema formal de registro ni con actas de mesas intersectoriales que respalden dichas interacciones, encontrándose “en proceso de creación e implementación de un sistema de registro”. El Informe Final de Gestión 2021–2023 recomienda expresamente “continuar y mejorar las articulaciones con todas las áreas de Gobierno estableciendo protocolos de actuación”.

IF-2025-00030306-AGCBA-DTACO¹

Asimismo, los principios de control interno y las buenas prácticas de gestión pública requieren que las articulaciones interinstitucionales se documenten formalmente para asegurar trazabilidad, transparencia y evaluación de resultados. La ausencia de protocolos de actuación formalizados y de registros documentales de las reuniones interinstitucionales puede generar: Falta de trazabilidad y control sobre las intervenciones. Dificultad para evaluar el impacto de las articulaciones y la eficacia de la Mesa de Conflictividad. Riesgo de incumplimiento de las recomendaciones del propio Informe Final de Gestión, que señala la necesidad de “continuar y mejorar las articulaciones estableciendo protocolos de actuación”.

Observación 4. Se constató que los equipos de BAP a Pie quedaron sin agentes durante casi todo el año 2024, ya que los 5 agentes asignados a esta actividad tuvieron fechas de egreso entre enero y febrero de ese año.

La prestación del servicio BAP a Pie requiere contar con operadores sociales en cantidad suficiente para realizar recorridos en corredores de alta demanda (Av. 9 de Julio, Paseo del Bajo, zona norte), con el fin de brindar abordaje territorial, seguimiento pormenorizado y generación de vínculos de confianza, conforme a los objetivos de intervención social establecidos. La falta de personal operativo durante gran parte del ejercicio 2024 afectó la cobertura de las zonas críticas, pudiendo implicar:

- Reducción en la detección y asistencia de personas en situación de calle.
- Debilitamiento de la estrategia de abordaje integral y continuidad del seguimiento.
- Riesgo de incumplimiento de los objetivos institucionales de intervención directa.

Observación 5. En la Línea 108, para la atención telefónica de lunes a viernes en el turno vespertino/noche se contó con solo 3 agentes, mientras que los fines de semana y feriados la dotación asciende a 14 agentes.

La normativa interna y los estándares de calidad de atención requieren asegurar una adecuada cobertura de personal en los horarios de mayor demanda, especialmente en atención telefónica de emergencias sociales, garantizando la continuidad y oportunidad del servicio. La dotación insuficiente en el turno vespertino/nocturno de días hábiles podría generar:

- Incremento en los tiempos de espera o llamadas no atendidas.
- Limitación en la capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia.
- Riesgo de incumplimiento de las metas de atención y satisfacción del servicio a la ciudadanía.

Observación 6. Con respecto a las metas físicas, durante el ejercicio 2024, se programó un total de 260.000 personas asistidas. Sin embargo, la ejecución acumulada fue de 73.331, lo que representa un desvío negativo del 71,80% respecto de lo planificado.

La programación de metas físicas no se basó como criterio en la capacidad efectiva del programa, lo que derivó en una sobreestimación significativa. A su vez, la ausencia de ajustes en función de la ejecución previa impidió corregir estas proyecciones. Esta deficiencia también afectó la estimación

presupuestaria, al no reflejar la demanda real ni los recursos necesarios en función de la capacidad de cumplimiento.

Conforme a los principios de eficiencia y eficacia en la gestión pública, la programación de metas físicas debe ser coherente con las capacidades operativas y debe constituir el insumo base para la estimación del presupuesto anual, permitiendo así una asignación adecuada y oportuna de los recursos financieros.

Como resultado, se evidenció una ejecución física muy por debajo de lo programado, mientras que el presupuesto mostró una sobre ejecución del 21,30% respecto a lo previsto. Esta disociación entre metas físicas y ejecución presupuestaria afecta la eficiencia del gasto público y limita la capacidad de evaluar adecuadamente el desempeño del programa.

Observación N°11. Elevado nivel de abandono de llamadas. El porcentaje de abandono de llamadas se situó en 12,33% en el primer semestre y en 8,22% en el segundo, superando en ambos casos el estándar de gestión previsto para la Línea 108 que fijó un umbral máximo de 6% de llamadas abandonadas. La persistencia de valores por encima de la meta compromete la accesibilidad de la población al servicio, limita la cobertura de la demanda y puede derivar en la pérdida de situaciones críticas sin atención.

Conclusión

De la labor de auditoría realizada sobre el Programa 45 – Actividad 10000 de la DGAI, se concluye que, si bien el organismo cuenta con un marco operativo que permite la continuidad de las acciones de atención social y acompañamiento a personas en situación de vulnerabilidad, subsisten debilidades estructurales en materia normativa, de planificación, registro y control, que afectan la eficiencia, eficacia y trazabilidad de la gestión.

En relación con el marco legal y procedimental, se constató la falta de aprobación formal de manuales y protocolos, así como vacíos normativos en las articulaciones interinstitucionales, lo que limita la estandarización de los procesos y la posibilidad de medir resultados. La ausencia de protocolos actualizados y de registros documentales de coordinación intersectorial genera riesgos de falta de trazabilidad, transparencia y control sobre las intervenciones.

En cuanto a los recursos humanos, se verificó una insuficiencia de dotación operativa, particularmente en los equipos BAP a Pie y en los turnos vespertinos/nocturnos de la Línea 108, lo que repercute directamente en la cobertura territorial, los tiempos de respuesta y la continuidad de la atención en emergencias sociales.

Respecto de las metas físicas y presupuestarias, se observó una sobreestimación reiterada de las metas programadas, ausencia de seguimiento sistemático (formularios S7 sin carga) y falta de revisión de las proyecciones en función de los resultados reales, lo que evidencia debilidades en los mecanismos de planificación. Esta situación se traduce en una disociación entre la ejecución física y la presupuestaria, afectando la eficiencia del gasto público y la capacidad de evaluación del desempeño institucional.

Respecto a los registros administrativos, se identificaron procedimientos manuales y limitaciones del sistema SISEP para discriminar entre intervenciones y seguimientos, lo que impacta en la calidad y trazabilidad de la información.

Finalmente, el análisis de la eficacia operativa del programa se destacó respecto a la cobertura territorial, concentración de intervenciones en corredores específicos y registros incompletos o sin georreferenciación, asociados a la falta de equipos de campo y a procesos de registro no uniformes, lo que reduce la capacidad de detección temprana, seguimiento y planificación basada en evidencia.

Palabras Claves: Dirección General Atención Integral Inmediata–Programa Buenos Aires Presente-Programa LASI 108-Bap a Pie-Metas Físicas.



Auditoría de la Ciudad de Buenos Aires

-

Hoja Adicional de Firmas
Informe Gráfico

Número: IF-2025-00030306-AGCBA-DTACO

Buenos Aires,
Miércoles 3 de Diciembre de 2025

Referencia: IF 9.25.04 "Red de Atención - Línea 108"

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 4 pagina/s.

Digitally signed by sade.agcba.gob.ar
Date: 2025.12.03 13:40:57 -03:00

Actuaciones Colegiadas
Departamento Actuaciones Colegiadas
Dto. Actuaciones Colegiadas
Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

Digitally signed by sade.agcba.gob.ar
Date: 2025.12.03 13:40:58 -03:00