INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión: Buenos Aires, 28 de octubre de 2026

Código del Proyecto: 9.26.07

Denominación del Proyecto: Admisión en Hogares de residencia permanente para personas mayores

Tipo de auditoría: Desempeño

Dirección General: Dirección General de Control de Desarrollo Social y Derechos Humanos

Período bajo examen: Año 2025

OBJETO DE AUDITORÍA

El objeto de la presente auditoría de desempeño es el proceso de otorgamiento de vacantes en hogares de residencia permanente para personas mayores, dependiente de la Dirección General de Políticas Asistenciales para Personas Mayores, en el ámbito del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Unidad Ejecutora 142 - Programa 53. El período bajo examen es el año 2025.

OBJETIVOS

Objetivo general: Evaluar la eficacia, eficiencia, oportunidad, suficiencia de la información y adecuación normativa del proceso de otorgamiento de vacantes en hogares de residencia permanente para personas mayores, dependiente de la Dirección General de Políticas Asistenciales para Personas Mayores.

Objetivos específicos:

- **OE 1:** Evaluar el registro, tratamiento y resolución de las solicitudes de vacante en hogares de residencia permanente para personas mayores.
- **OE 2:** Evaluar la gestión de vacantes disponibles y su vinculación con la cobertura efectiva de plazas.
- **OE 3:** Evaluar el proceso de evaluación, priorización y postulación de personas solicitantes a dispositivos residenciales.

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 la Resolución N°164/24.

LIMITACIONES AL ALCANCE

No se registraron restricciones que afectaran la aplicación de los procedimientos previstos en el plan de trabajo.

OBSERVACIONES

1. **Los registros no permiten controlar oportunamente la tramitación de las solicitudes ni conocer de manera sistemática la situación de la demanda evaluada**

Los registros utilizados para gestionar las solicitudes no contienen de manera estructurada las fechas y actuaciones necesarias para seguir cada trámite y controlar los plazos previstos. En particular, no permiten identificar cuándo se completa la documentación requerida, cuándo finaliza la evaluación ni cuándo y cómo se comunican las decisiones.

Al 31/12/2025, el 27,3% de las solicitudes iniciadas durante el año permanecía abierto sin evaluación registrada. La información disponible no permite determinar cuántas continuaban reuniendo documentación y cuántas ya la habían completado y se encontraban a la espera de ser evaluadas por la UIAP.

Los cierres por *Trámite vencido* representaron el 52,4% de los cierres sin ingreso registrados durante 2025. Los registros no permiten establecer qué documentación se encontraba pendiente, desde cuándo ni las causas del vencimiento. Entre los casos iniciados en 2025 con ese resultado, el 81,1% de los cierres se concentró en tres fechas, por lo que la fecha de baja reflejaba el momento del registro administrativo y no permite determinar cuándo se había configurado cada vencimiento.

Se observa que la falta de trazabilidad continúa después de la evaluación. Entre las solicitudes evaluadas que permanecían sin ingreso ni baja o cierre al

31/12/2025, en el 55,2% no es posible determinar si la persona se encontraba a la espera de una vacante, había sido postulada o permanecía pendiente de otra actuación.

El artículo 14 de la Resolución Nº240/SECISPM/2019 establece un plazo de quince (15) días hábiles desde la entrega de la documentación requerida para efectuar la valoración y diez (10) días hábiles posteriores al período de evaluación para comunicar el otorgamiento o la denegación de la vacante. El artículo 16 dispone que, otorgada la vacante, el ingreso debe concretarse dentro de los diez (10) días desde la notificación, salvo impedimento justificado. Los artículos 25 y 26 asignan a la UIAP la producción y comunicación de la información necesaria para la continuidad y resolución del trámite y establecen las actuaciones posteriores a la evaluación.

Como consecuencia, la instancia central no dispone de información suficiente para identificar sistemáticamente qué solicitudes se encuentran dentro de los plazos previstos por el Reglamento, cuáles presentan demoras, cuáles requieren una actuación para continuar y cuál es la situación de la demanda ya evaluada que debe vincularse con las vacantes disponibles. La información disponible tampoco permite analizar las causas de la elevada cantidad de bajas por *Trámite vencido* y determinar si corresponde adoptar medidas para facilitar la continuidad de los trámites y reducir su interrupción.

2. La priorización prevista para administrar las vacantes según el grado de necesidad no se registra

La Dirección General informó que la priorización de las solicitudes no se registra y que el orden de ingreso se organiza según la antigüedad de la espera y las vacantes disponibles en los hogares. El informe interdisciplinario utilizado por la UIAP registra las condiciones consideradas durante la evaluación, pero no la prioridad asignada ni sus fundamentos.

Los artículos 15, 18 y 19 de la Resolución Nº240/SECISPM/2019 disponen que los ingresos deben respetar un orden de prelación y prioridad resultante de la valoración integral, establecen criterios vinculados con la situación habitacional, económica, familiar y de cobertura social y ordenan priorizar la demanda de

mayor a menor necesidad. Los artículos 20 y 21 contemplan situaciones de emergencia o urgencia y el artículo 26, inciso A, establece que el informe producido al finalizar la evaluación debe contener tanto su resultado como el de la priorización.

La disponibilidad de vacantes constituye una condición necesaria para concretar un ingreso, pero la antigüedad de la espera no sustituye la priorización prevista en el Reglamento.

Como consecuencia, la instancia central no dispone de un orden documentado de la demanda evaluada que permita identificar qué personas deben ser consideradas prioritariamente frente a una vacante compatible. Tampoco es posible verificar que el orden de las postulaciones y de los ingresos hubiera respondido al grado de necesidad previsto ni reconstruir posteriormente los fundamentos utilizados para administrar las vacantes.

3. La comunicación fehaciente de las decisiones desfavorables no forma parte del circuito regular de cierre de trámites

La Dirección General informó que las decisiones desfavorables se comunican habitualmente por vía telefónica y, cuando la solicitud proviene de un hospital, pueden informarse mediante correo electrónico dirigido al efector. La constancia escrita se entrega únicamente cuando la persona interesada la solicita. En esas condiciones, no se asegura una comunicación fehaciente como práctica regular para todos los trámites.

El artículo 14 de la Resolución Nº240/SECISPM/2019 establece el plazo para comunicar el otorgamiento o la denegación de la vacante. El artículo 26, inciso C, dispone que, finalizado el proceso de evaluación, el equipo de admisión debe comunicar de manera fehaciente a la persona mayor, cualquiera sea el resultado, el estado del trámite u otra recomendación.

Como consecuencia, la Dirección General no puede acreditar sistemáticamente la fecha, el contenido, el destinatario y la recepción de las decisiones desfavorables ni verificar que la persona hubiera tomado conocimiento del estado o resultado de su solicitud dentro del plazo previsto.

4. El circuito de admisión incorpora una instancia de rechazo por parte de los hogares no prevista en el Reglamento

Entre las solicitudes con evaluación registrada durante 2025, el 5,5% fue clasificado en la BCD como *Rechazado por hogares* durante ese año. Al considerar también las dos solicitudes evaluadas en 2025 que fueron rechazadas durante 2026, esa proporción se elevó al 6,8%. Todas ellas cuentan con una evaluación previa de la UIAP que había habilitado la continuidad del trámite.

La Resolución Nº240/SECISPM/2019 asigna a la UIAP la evaluación integral de la persona y establece que la solicitud de vacante debe tramitarse de manera centralizada. Finalizada la evaluación, la UIAP debe producir el informe con su resultado y priorización, elevar el pedido de ingreso a la Dirección General y sugerir el hogar que considera apropiado. Una vez resuelta la autorización, la actuación continúa hacia el ingreso y el Reglamento prevé la evaluación del residente por el equipo del hogar después de su admisión. No contempla, entre la evaluación central y el ingreso, una instancia previa en la que el establecimiento pueda aceptar o rechazar la postulación.

La práctica relevada incorpora, por lo tanto, una instancia de valoración por parte de los hogares que no se encuentra prevista en el Reglamento y que puede determinar la baja de una solicitud cuya continuidad había sido habilitada por la evaluación central. La información disponible no permite establecer si los rechazos responden a diferencias entre la evaluación de la UIAP y la valoración posterior de los hogares ni identificar el origen de esas diferencias. En consecuencia, la Dirección General no puede determinar si corresponde revisar la evaluación y postulación realizadas por la UIAP o la intervención de los establecimientos, ni asegurar que la decisión sobre el acceso a una vacante se mantenga dentro del circuito centralizado previsto.

5. La Dirección General no cuenta con información consistente e integrada para administrar la oferta de plazas en relación con la demanda evaluada

La ocupación informada por la Dirección General presentó diferencias respecto de la reconstruida a partir de los registros de residentes en el 96,7% de las

comparaciones por hogar y mes. Como la cantidad de plazas disponibles informada se calcula a partir de la capacidad y la ocupación, esas diferencias también afectan la certeza sobre la cantidad de plazas no ocupadas

En todas las respuestas de rechazo por falta de vacante analizadas, las fuentes mostraron capacidad no ocupada en el mismo hogar y período. Sin embargo, la información disponible no permite determinar si esa capacidad corresponde a plazas efectivamente disponibles y compatibles con las personas postuladas.

La Resolución Nº240/SECISPM/2019 establece que la admisión comprende la derivación al servicio adecuado de acuerdo con las vacantes existentes y que la disponibilidad debe considerarse junto con la valoración integral y el grado de necesidad de la persona. La administración centralizada de las vacantes requiere, por lo tanto, información actualizada que permita conocer la disponibilidad efectiva de plazas y relacionarla con las características de la demanda evaluada.

En consecuencia, la Dirección General no dispone de información suficiente para determinar qué plazas se encuentran efectivamente disponibles y compatibles con las personas evaluadas ni para verificar, ante una respuesta de falta de vacante, por qué la capacidad no ocupada registrada no resulta asignable. Esto impide relacionar de manera trazable la disponibilidad de plazas con la demanda pendiente.

6. Diferencias en la trazabilidad entre los ingresos registrados en la BCD y en los hogares[1]

[1] En oportunidad de descargo, el ente auditado expresó: *Atento a lo expuesto, las diferencias de trazabilidad señaladas se inscriben en un contexto general de mejora continua de los sistemas de registro. En tal sentido, se informa que se encuentran en curso acciones de revisión y depuración de las bases históricas, capacitación del personal a cargo de la carga de datos y consolidación de la información en el nuevo sistema unificado de registro. Dichas acciones, ya iniciadas, se encuentran orientadas a mejorar la consistencia de los registros y la trazabilidad entre las admisiones registradas por la instancia central y las informadas por cada Hogar. Por último, es dable destacar que durante el período auditado existieron ingresos que respondieron a situaciones de urgencia, priorizando la atención inmediata de las personas. No obstante ello, posteriormente a los ingresos, los profesionales de la salud de cada Hogar realizaron los estudios médicos correspondientes a fin de asegurar que los residentes se encontraran clínicamente y psíquicamente aptos, de conformidad con el Reglamento de Acción de los Hogares de Residencia Permanente para Personas Mayores del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.*

El 3,7% de los ingresos registrados en la BCD durante 2025 no pudo localizarse en el listado nominal de residentes. En sentido inverso, el 16,1% de los registros nominales con fecha de ingreso durante 2025 no tenía un antecedente identificable en la BCD y tampoco se localizaron movimientos entre establecimientos que permitieran explicarlos. La información disponible no permite determinar la causa de su ausencia en la BCD ni verificar su vinculación con el circuito centralizado de admisión.

El Reglamento aprobado por Resolución Nº240/SECISPM/2019 establece que la solicitud de vacante se tramita de manera centralizada, que la información y los resultados de la primera instancia de evaluación deben incorporarse a la Base de Datos de Captación de Demanda y que los responsables de los hogares deben abstenerse de disponer ingresos por su sola decisión. Los traslados entre hogares cuentan, a su vez, con un procedimiento específico.

Las diferencias observadas impiden verificar de manera completa la correspondencia entre las admisiones registradas por la instancia central y los ingresos informados por los hogares durante 2025.

CONCLUSIÓN

El Reglamento de Acción de los Hogares de Residencia Permanente para Personas Mayores del GCBA, aprobado por Resolución Nº240/SECISPM/2019, establece un circuito de admisión centralizado: la demanda es evaluada por una instancia central y la derivación se define en función de las vacantes existentes. Para administrar las vacantes, la Dirección General de Políticas Asistenciales para Personas Mayores necesita conocer tanto la demanda como la oferta disponible y las características de las plazas que la integran.

Durante 2025, la Dirección General no contó con información suficiente, actualizada y confiable sobre la oferta de plazas del sistema, que permitiría identificar, en cada momento, qué plazas pueden ser asignadas y a qué perfiles. También aportaría una base objetiva para planificar, cuando corresponda, necesidades adicionales de plazas según su tipo y cantidad.

Las diferencias entre los registros de capacidad, ocupación y residentes impidieron establecer con precisión qué plazas se encontraban libres, cuáles

podían ser utilizadas y para qué perfiles resultaban adecuadas. En los casos analizados, además, se informó falta de vacante cuando los registros mostraban capacidad no ocupada. Si bien esto no permite concluir que esas plazas estuvieran en condiciones de ser asignadas, sí muestra que la información disponible no permitía conocer qué condiciones o recursos faltaban para incorporarlas a la oferta efectiva.

Hacia el final del período auditado se implementó la Planilla de Admisión, que integró parte de la información utilizada en el proceso. Sin embargo, aún no permitía conocer, al momento de cada postulación, qué plazas se encontraban efectivamente disponibles ni para qué perfiles podían ser utilizadas. En consecuencia, todavía no resolvía la falta de información sobre la oferta efectiva.

También se observaron situaciones en las que, luego de una evaluación favorable de la instancia central, el hogar rechazó el ingreso. El reglamento no contempla al hogar como una nueva instancia decisoria dentro del proceso de admisión. Si las características de la persona o del establecimiento hicieran necesaria su intervención antes de confirmar el ingreso, esa instancia debería incorporarse expresamente al reglamento, con definición de su alcance y de un mecanismo para resolver las diferencias de criterio con la evaluación central.

PALABRAS CLAVE

vacantes/ personas mayores / residencia permanente / admisión / hogares GCBA

- 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: IF-2026-00025484-AGCBA-DTACO

Buenos Aires,
Miércoles 28 de Octubre de 2026

Referencia: IF 9.26.07 "Admisión en Hogares de Residencia Permanente para Personas Mayores"

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 8 pagina/s.

Digitally signed by sade.agcba.gob.ar
Date: 2026.10.28 14:19:40 -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: 2026.10.28 14:19:41 -03:00