

Informe Federal sobre Discapacidad para Defensorías del Pueblo

Análisis estadístico y cualitativo de las respuestas del relevamiento nacional (N = 28 Defensorías del Pueblo)

64.3%	75.0%	85.7%	82.1%
Aumento de consultas en el último tiempo	Reclamos contra Obras Sociales	Demoras administrativas en PNC	Demoras en autorizaciones de Incluir Salud

1. Resumen Ejecutivo y Marco General

El presente informe sintetiza los resultados del *Relevamiento Federal sobre Discapacidad para Defensorías del Pueblo*, procesado a partir de los datos consolidados del formulario de diagnóstico nacional (N=28 jurisdicciones). El estudio abarca defensorías provinciales y municipales de todo el país (incluyendo Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Córdoba, Santa Fe, Tucumán, San Juan, Jujuy, Misiones, Formosa, Catamarca, Chubut, Santiago del Estero, Salta, Neuquén, Morón, Río Cuarto, Tandil, Vicente López, La Matanza, Bariloche, San Martín de los Andes, entre otras).

Los resultados evidencian un escenario de **fuerte incremento en la demanda de asistencia**, impulsado por barreras estructurales en el sistema de salud, la paralización o restricción en el otorgamiento de Pensiones No Contributivas (PNC), demoras excesivas en la expedición del Certificado Único de Discapacidad (CUD) y del Certificado Médico Oficial Digital (CMOD), así como serias interrupciones de prestaciones en el Programa Federal Incluir Salud.

2. Estructura Institucional y Evolución de la Demanda

A pesar del volumen creciente de reclamos, el **57.1% (16 de 28)** de las Defensorías del Pueblo reporta que **no cuenta con un área, programa o equipo específico de discapacidad** dentro de su estructura formal. Únicamente el 35.7% (10 de 28) posee una dependencia especializada (como Direcciones de Discapacidad, Inclusión Social o Derechos Humanos).

En cuanto a la dinámica de atención, el **64.3% (18 de 28)** indica que las consultas vinculadas a discapacidad **han aumentado en el último tiempo** (el 50.0% señala un aumento significativo y el 14.3% un aumento moderado o concentrado en PNC). Frente a este flujo, el **42.9% (12 de 28)** de los organismos debió reasignar o reforzar sus recursos humanos para dar respuesta.

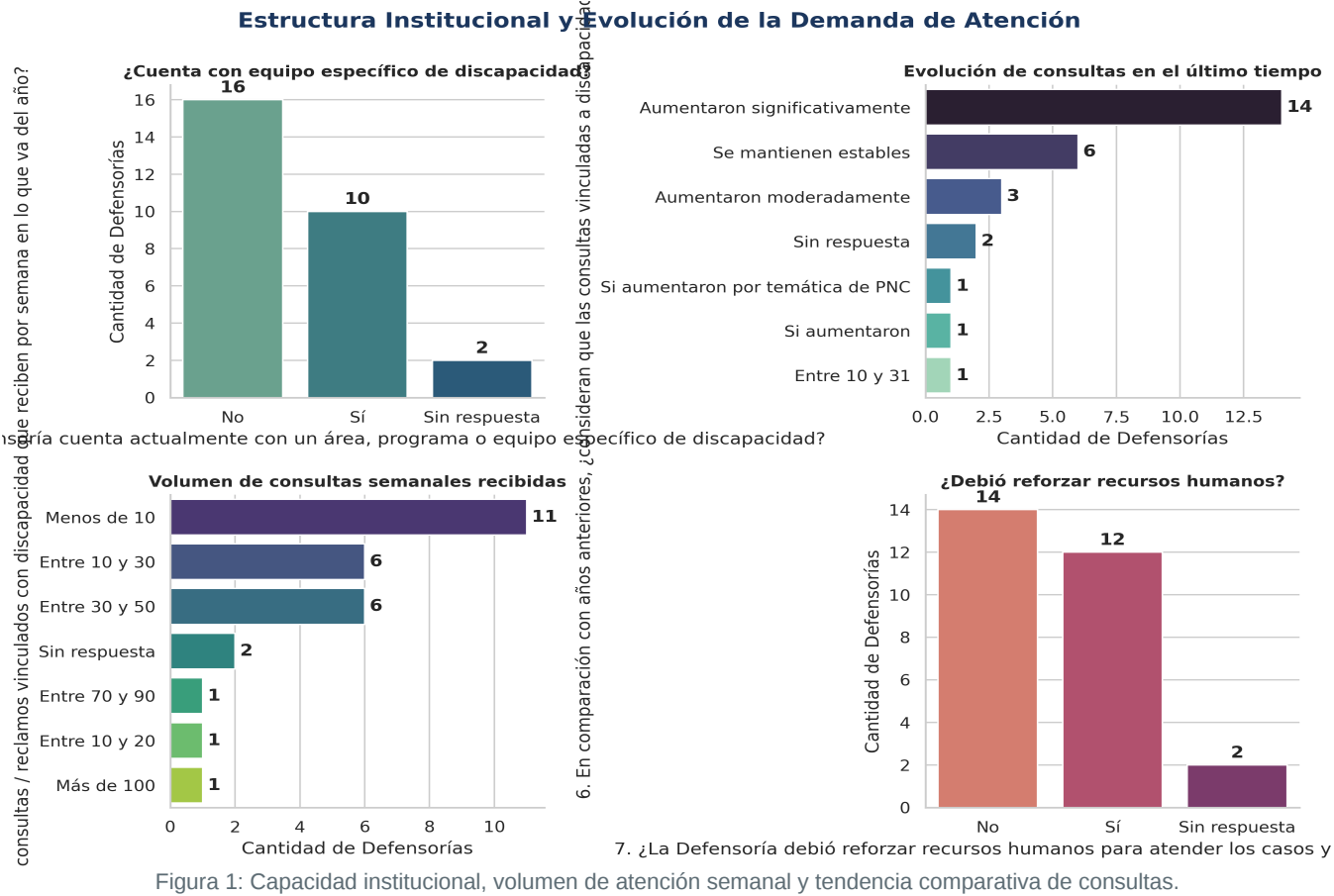


Figura 1: Capacidad institucional, volumen de atención semanal y tendencia comparativa de consultas.

Indicador Institucional / Demanda	Opciones de Respuesta	Frecuencia (N=28)	Porcentaje
Área/Equipo Específico	No cuenta con área específica	16	57.1%
	Sí cuenta con área especializada	10	35.7%
Evolución de Consultas	Aumentaron significativamente	14	50.0%
	Se mantienen estables	6	21.4%
	Aumentaron moderadamente / PNC	4	14.3%
	Sin respuesta	2	7.1%
Refuerzo de RRHH	No debió reforzar personal	14	50.0%
	Sí debió reforzar personal	12	42.9%
Volumen Semanal	Menos de 10 consultas / semana	11	39.3%
	Entre 10 y 30 consultas / semana	6	21.4%
	Entre 30 y 50 consultas / semana	6	21.4%
	Más de 50 (Casos extremos >100)	2	7.1%

3. Mapeo de Principales Reclamos u Organismos Estatal Involucrados

Los reclamos atendidos por las Defensorías abarcan múltiples dimensiones de la salud y la seguridad social. Los datos de respuesta múltiple revelan que las controversias con las **Obras Sociales** encabezan la nómina de reclamos con el **75.0% (21/28)**, seguidas en un empate del **71.4% (20/28)** por las **Pensiones No Contributivas (PNC)** y el **Programa Federal Incluir Salud**.

Asimismo, se destacan reclamos vinculados al **Certificado Único de Discapacidad (CUD) (64.3%)**, cobertura de **PAMI (64.3%)**, acceso a **Medicamentos de alto costo (50.0%)**, prestaciones de **Medicina Prepaga (46.4%)**, **Acompañantes Terapéuticos (42.9%)**, y dificultades surgidas por las **Auditorías de PNC (39.3%)** y el **Transporte Público (39.3%)**.

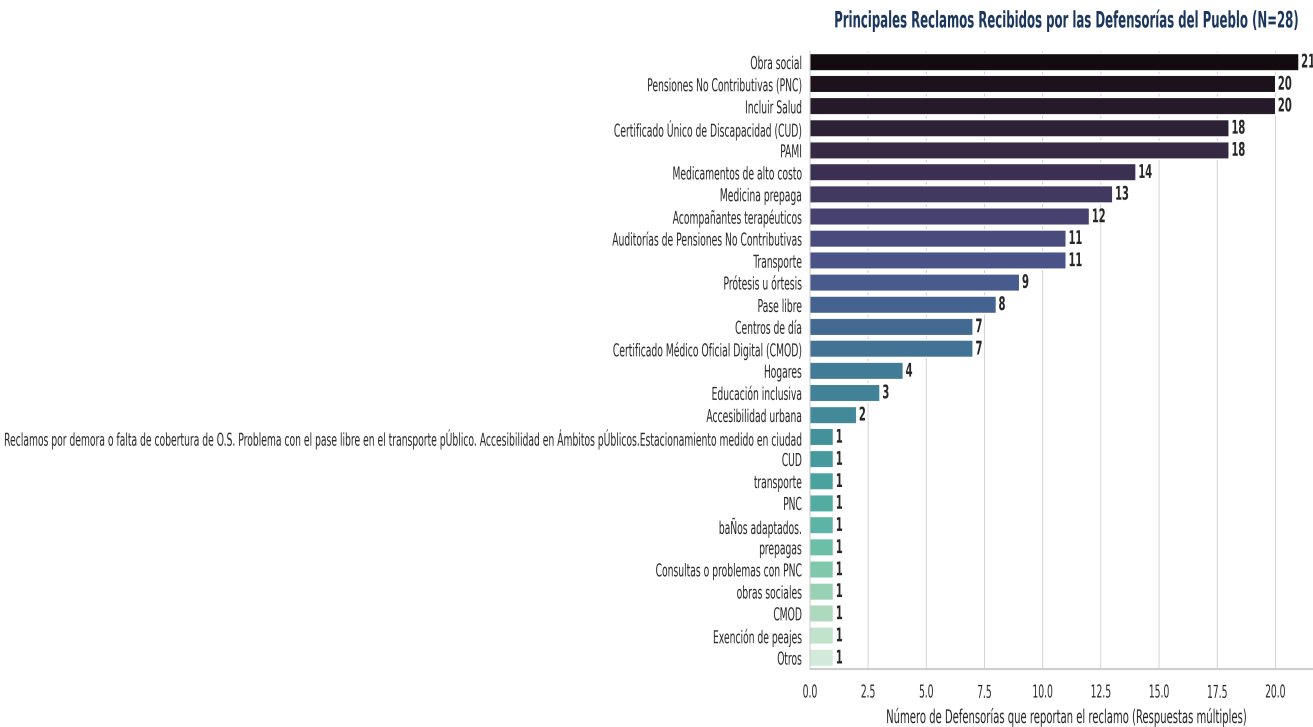


Figura 2: Distribución de los principales motivos de consulta y reclamo ciudadano.

Organismos del Estado Involucrados y Acciones Institucionales Realizadas

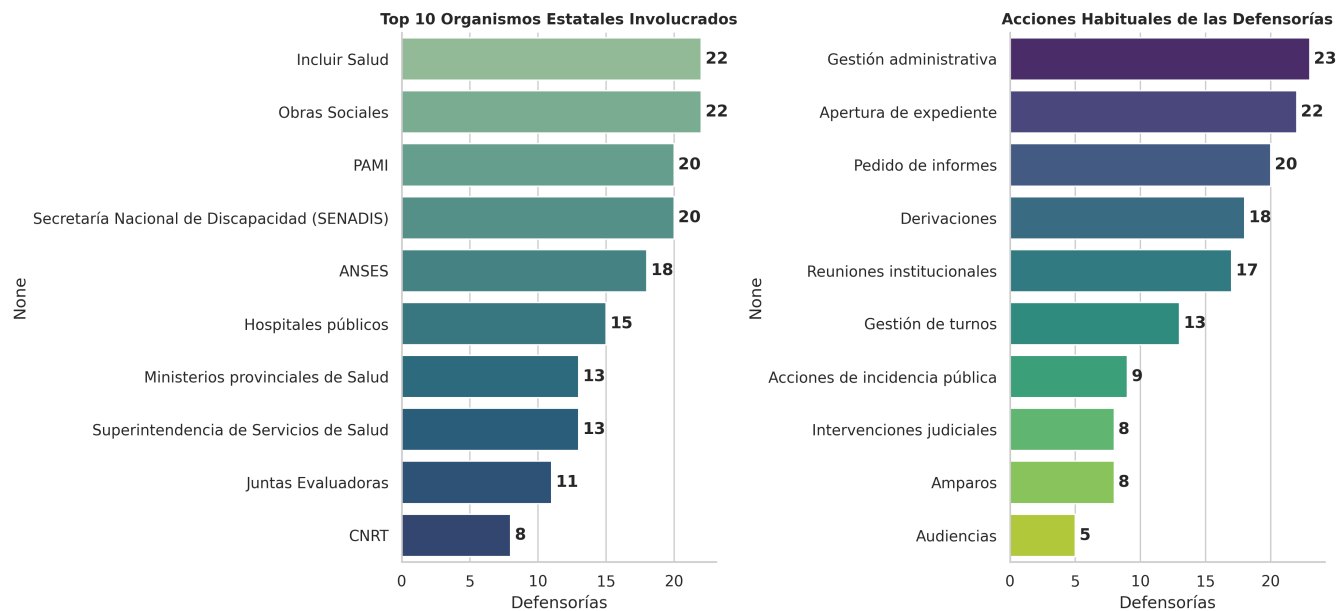


Figura 3: Principales organismos del Estado requeridos y acciones institucionales emprendidas.

Intervención Institucional de las Defensorías

Frente a estas vulneraciones, la abrumadora mayoría de las Defensorías adopta un rol activo mediante la **Gestión Administrativa (82.1%)**, la **Apertura de Expedientes (78.6%)** y el **Pedido de Informes (71.4%)**. Destaca asimismo que el **28.6% (8 de 28)** de los organismos debió recurrir a la vía judicial e interposición de **Amparos** para garantizar la cobertura en salud.

4. Diagnóstico sobre Trámites de CUD y CMOD

El CUD y el CMOD constituyen la puerta de acceso fundamental a las prestaciones médicas y sociales. Sin embargo, los resultados evidencian cuellos de botella significativos en su tramitación:

- **Tiempos de espera CUD:** El 53.6% de las Defensorías reporta demoras de entre 1 y 3 meses para obtener turno ante la Junta Evaluadora, y un 17.9% señala plazos superiores a los 6 meses.
- **Falta de Articulación:** Solo el 25.0% (7/28) de las Defensorías cuenta con convenios o mecanismos de articulación directa con las Juntas Evaluadoras.
- **Dificultades CUD:** La **Falta de información (60.7%)**, las **Demoras excesivas (46.4%)**, los obstáculos para la **Renovación (42.9%)** y la **Falta de turnos (32.1%)** son los principales problemas observados.
- **Tramitación de CMOD:** El 67.9% tramita el CMOD a través de Hospitales Públicos, registrando demoras de entre 1 y 3 meses (42.9%) y de 3 a 6 meses (32.1%). En el 25% de las jurisdicciones existe solo 1 establecimiento habilitado.

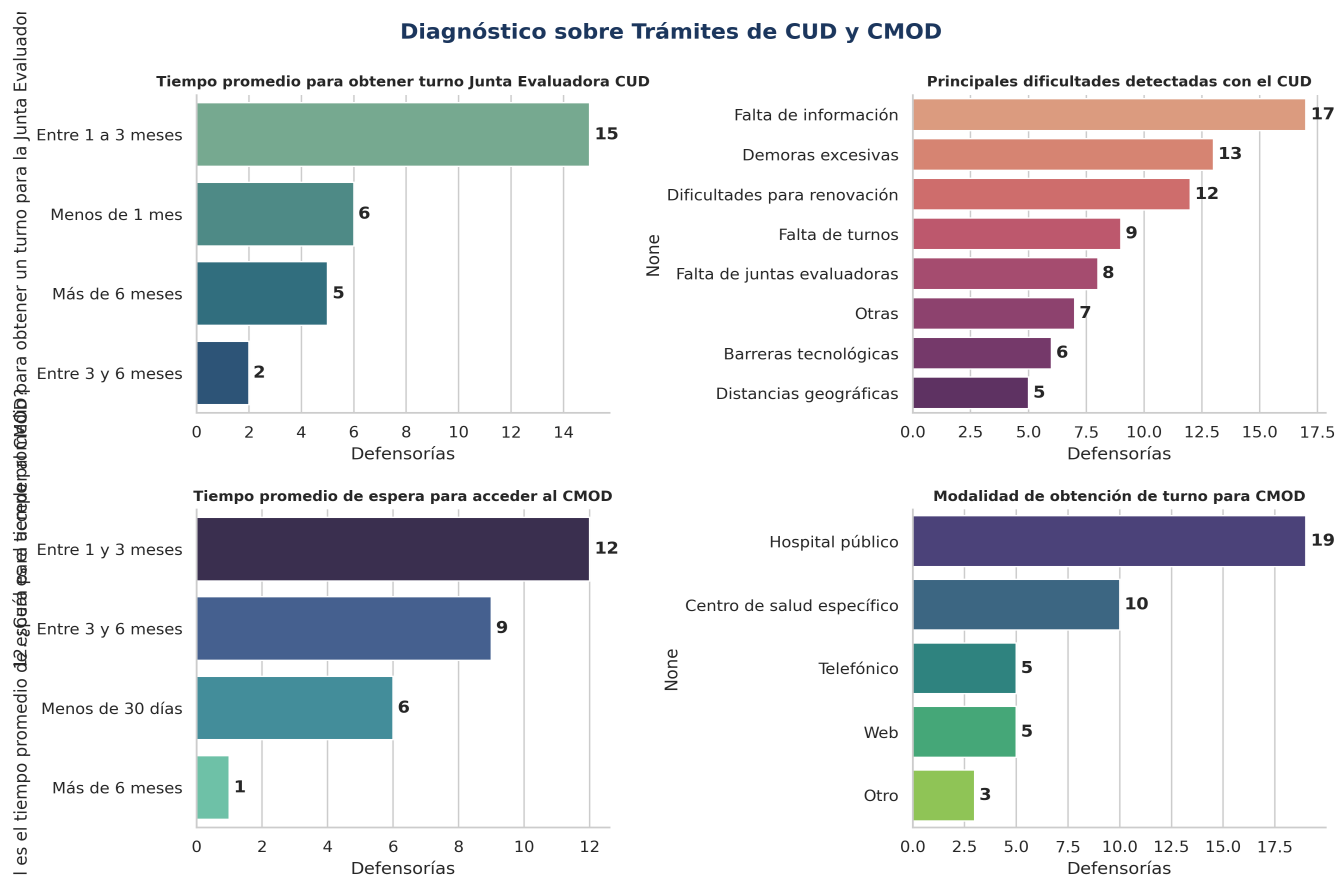


Figura 4: Indicadores clave en la tramitación del CUD y del CMOD a nivel federal.

5. Problemáticas Críticas: PNC e Incluir Salud

Las áreas de seguridad social y programas federales de salud presentan el diagnóstico más alarmante del relevamiento:

Pensiones No Contributivas (PNC): El **92.9% (26/28)** de las Defensorías atiende reclamos vinculados a PNC y el **78.6% (22/28)** lidia con consultas por auditorías. Entre las principales fallas destacan las **Demoras administrativas (85.7%)**, la **Falta de información (75.0%)**, los **Problemas de notificación (67.9%)**, y la **Baja o suspensión intempestiva de beneficios (60.7%)**. Múltiples Defensorías denuncian parálisis de trámites que superan los 2 a 3 años sin resolución por parte de ANDIS / SENADIS / ANSES.

Programa Incluir Salud: El **89.3% (25/28)** registra reclamos por el programa. Las principales falencias reportadas son: **Demoras en autorizaciones (82.1%)**, falta de entrega de **Medicamentos (78.6%)**, corte de pagos a **Prestadores (78.6%)**, suspensión de tratamientos de **Rehabilitación (64.3%)** y falta de **Insumos y Equipamientos (60.7%)**.

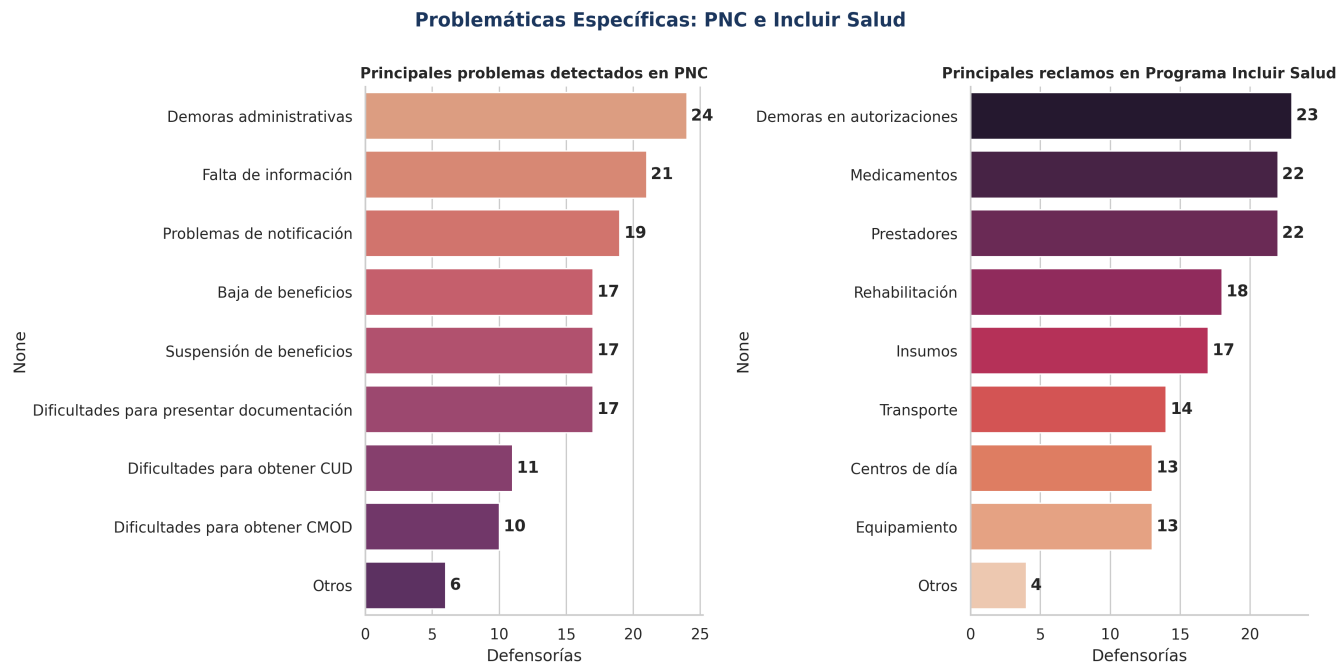


Figura 5: Principales obstáculos detectados en el trámite de PNC y en la cobertura de Incluir Salud.

6. Accesibilidad Territorial y Testimonios Cualitativos

Accesibilidad Territorial: El 46.4% de las Defensorías señala que las personas con discapacidad deben trasladarse a otra localidad para poder tramitar el CUD o el CMOD. El 64.3% debe recorrer distancias menores a 50 km, pero un 21.4% debe trasladarse entre 50 y 100 km y un 14.3% entre 100 y 300 km, imponiendo costos económicos y barreras físicas severas a familias vulnerables.

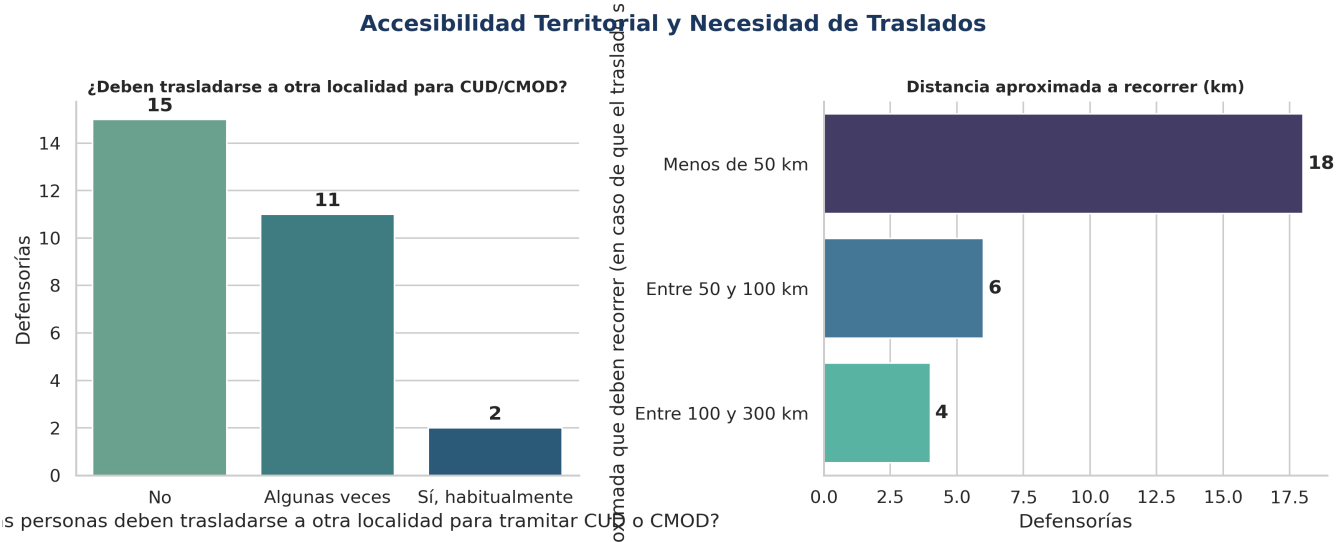


Figura 6: Requerimientos de traslado territorial y distancias a recorrer para tramitar certificación.

Tucumán - Asesoría Temática

"La situación actual de las personas con discapacidad en Argentina reviste un estado de abandono institucional y una vulneración absoluta de sus derechos, debido al ajuste fiscal del Estado. A través del desfinanciamiento de prestaciones básicas, el impago a terapeutas y transportistas, y la suspensión de pensiones se empuja a miles de personas a la indigencia."

Posadas, Misiones - Agente Defensor

"El principal problema es la retirada del Estado a nivel nacional para garantizar las prestaciones, los medicamentos, las PNC y la atención pública accesible. La provincia y el municipio cubren las demandas en la medida de lo posible, pero resulta insuficiente ante la quita de subsidios."

7. Medidas Prioritarias Recomendadas por las Defensorías

A partir del diagnóstico institucional consolidado, las Defensorías del Pueblo proponen las siguientes medidas de actuación urgente:

1. **Cumplimiento Efectivo de la Ley de Emergencia en Discapacidad:** Garantizar el financiamiento de las prestaciones básicas, actualización de aranceles a prestadores y normalización de pagos.
2. **Restablecimiento de Canales Directos con ANDIS / SENADIS / ANSES:** Crear vías expeditas de comunicación interinstitucional que otorguen respuestas resolutivas en plazos razonables.
3. **Descentralización y Ampliación de Juntas Evaluadoras:** Incrementar la cantidad de juntas y personal en los municipios del interior para evitar traslados de más de 100 km.
4. **Garantía de Cobertura en Medicamentos e Insumos Vitales:** Asegurar el suministro continuo en el Programa Incluir Salud, PAMI y Obras Sociales para evitar la interrupción de tratamientos.
5. **Simplificación Administrativa y Trámites Accesibles:** Eliminar barreras tecnológicas y de notificación en el otorgamiento de PNC y renovación del CUD.