Síntesis del Informe Anual 2024-2025

Fecha de creación

02/09/2025

Tipo de publicación

Informes

Resumen

El informe destaca el trabajo de la Defensoría en mejorar servicios municipales y promover derechos humanos con enfoque territorial. Se recibieron 1.263 reclamos, principalmente sobre convivencia. Los temas más relevantes fueron personas sin hogar, infancia, vacíos urbanos, uso de pirotecnia y mediación comunitaria.

Se avanzó en estrategias territoriales como el programa *"La Defensoría en tu Barrio"*, llegando a 25 barrios. La institución reclama mayor autonomía, presupuesto propio y estabilidad para consolidarse como promotora de derechos y nexo efectivo entre ciudadanía y Estado.

Introducción

El informe de la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo, correspondiente al período junio 2024 - junio 2025, resume las principales acciones desarrolladas conforme al Decreto Departamental que regula su funcionamiento. Presentado ante la Junta Departamental, el documento da cuenta del fortalecimiento institucional en dos líneas centrales: la mejora de los servicios municipales y la promoción de derechos humanos en el territorio.

Se incluye un análisis cuantitativo de los 1.263 reclamos recibidos, tanto individuales como colectivos, con foco en las temáticas más recurrentes y su distribución por género, edad y lugar de residencia. Además, se destaca el trabajo articulado con colectivos ciudadanos y organizaciones de derechos humanos, así como la planificación de nuevas estrategias para profundizar la recolección de datos y orientar las intervenciones hacia poblaciones prioritarias.

Se plantea como desafío la falta de autonomía operativa y la necesidad de avanzar hacia una institución estable, accesible y con procesos de llamados abiertos para la contratación. También incorpora datos del Programa de Población de FCS-UDELAR y del Censo del INE, como insumo para el análisis territorial y social.

Temas relevantes

PERSONAS SIN HOGAR

La situación de las personas sin hogar en Montevideo se ha agravado y extendido a todos los municipios. Las respuestas institucionales siguen siendo fragmentadas y limitadas, sin abordar las causas estructurales. Los testimonios recabados evidencian aislamiento, falta de documentación y barreras de acceso a derechos básicos, en un contexto de escasa articulación de redes de apoyo y políticas públicas sostenidas.

INFANCIAS

La Defensoría expresa preocupación por la situación de las infancias, dado que 3 de cada 10 hogares con niños y niñas están bajo la línea de pobreza. Se advierte la ausencia de una política pública integral que los reconozca como sujetos activos, y se reclama una participación infantil real, más allá de lo simbólico. La institución asume el compromiso de garantizar que sus voces se traduzcan en acciones concretas.

VACÍOS URBANOS

La Defensoría trabaja desde hace años la problemática de fincas abandonadas y vacíos urbanos, participando en estudios, propuestas normativas y proyectos académicos vinculados a planificación territorial. Se destaca la necesidad de implementar procesos participativos reales desde el inicio de los planes de ordenamiento, promoviendo el derecho a la ciudad a través de una ciudadanía activa, descentralización y modelos de desarrollo más justos y sostenibles.

MEDIACIÓN COMUNITARIA

La Defensoría continúa fortaleciendo su área de mediación mediante dos estrategias clave: el desarrollo de la mediación comunitaria en coordinación con municipios, destacándose el trabajo conjunto con el Municipio B y la creación de promotores municipales de Convivencia, y la capacitación del equipo institucional en alianza con organizaciones especializadas. Estas acciones buscan consolidar la mediación como una herramienta eficaz para resolver conflictos de convivencia. El principal desafío en este período es avanzar en metodologías y estrategias territoriales que promuevan una cultura de convivencia y tolerancia en las comunidades.

Dentro de los asuntos que llegan a la defensoría estos son los temas más abordados:

- **ACCESO A LA INFORMACIÓN**: 1,22%
- **ARBOLADO**: 1,22%
- **CONTAMINACIÓN ACÚSTICA**: 7,32%
- **CONVIVENCIA**: 68,3%
- **DISCRIMINACIÓN**: 1,22%
- **EDIFICACIONES**: 14,64%
- **SALUD Y SALUBRIDAD**: 2,44%
- **VIVIENDA**: 2,44%

El total de asuntos ingresados para mediación fue de 82, allí se incluyen asuntos individuales y colectivos.

PIROTECNIA

La Defensoría, junto a diversas organizaciones sociales, promovió el debate sobre el uso de pirotecnia, especialmente la de estruendo, generando espacios de reflexión que derivaron en un decreto de la Junta de Montevideo y en una Ley Nacional. Actualmente, en el marco del análisis presupuestal departamental, la Defensoría busca garantizar el cumplimiento del decreto 37945 de 2021, que establece que los fondos recaudados por multas relacionadas con la comercialización irregular de pirotecnia deben destinarse a un Fondo de Convivencia. Este fondo financiaría campañas de educación y concientización sobre los riesgos de la pirotecnia sonora, contribuyendo así a un cambio cultural en las formas de celebración en el territorio.

Perspectivas de derechos humanos

Como institución de derechos humanos con enfoque territorial departamental la defensoría, aborda no sólo reclamos individuales, sino también la ausencia de políticas públicas y servicios deficientes como formas de vulneración de derechos. En este marco, mantiene un convenio con la Institución Nacional de Derechos Humanos para el intercambio de información, realización de investigaciones y acciones conjuntas. A lo largo del tiempo, ha fortalecido esta perspectiva participando en espacios clave como el Consejo Consultivo de Calle, el Consejo Consultivo de Transporte Público, donde actúa como interlocutora ante reclamos vecinales, y el Concejo de Personas con Discapacidad, donde incluso fue institución monitora del primer plan de accesibilidad de Montevideo.

Líneas de acción

Consolidar institucionalmente a la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo, entendiendo que su fortalecimiento presupuestal, metodológico y de gestión contribuye a garantizar su independencia técnica. Esta consolidación debe permitir a la Defensoría posicionarse como una organización promotora de derechos y mejora de los servicios públicos. La planificación estratégica a largo plazo, el presupuesto propio, y una estructura de personal estable, independiente de los cambios de autoridades, son claves para responder a la pregunta central: ¿Cuál es el rol de la Defensoría? Su aporte a la calidad de los servicios y la generación de espacios para la crítica y la participación de vecinas y vecinos son fundamentales para una institucionalidad sólida.

Institucionalidad

A 20 años de su creación, la Defensoría requiere avanzar de forma urgente hacia su consolidación institucional. Para ello, es imprescindible garantizar su autonomía operativa, estabilidad del equipo, presupuesto propio y un local con atención directa a las y los vecinos. La alta rotación de personal, la falta de espacios accesibles y las limitaciones impuestas por otros órganos de gobierno dificultan su fortalecimiento. Además, la imposibilidad actual de firmar convenios con instituciones públicas y privadas, debido a decisiones externas, contradice el decreto que regula su funcionamiento y afecta su accionar.

Mediación comunitaria

Se trabaja en la optimización de la atención y en el fortalecimiento de las áreas de mediación comunitaria y comunicación. La experiencia desarrollada junto al Municipio B ha sido positiva para abordar conflictos cotidianos, especialmente en torno al uso del espacio público, como el caso de la plaza Roslik y las comparsas. A partir de esto, se desarrolló un protocolo de actuación y una mesa territorial. Se proyecta ampliar la red de mediación, promoviendo métodos innovadores de resolución de conflictos y el uso de plataformas digitales, abordando la mediación desde la intervención, la prevención, la educación y la promoción.

Territorialidad: “La Defensoría en tu barrio”

Uno de los desafíos actuales es fortalecer el trabajo territorial, bajo el enfoque “El territorio en primer plano”, con énfasis en la formación en derechos humanos. Se busca articular con colectivos organizados, consejos, instituciones vecinales y espacios educativos, para abordar conflictos, brindar herramientas y fortalecer redes comunitarias. Desde agosto de 2024, el programa “La Defensoría en tu Barrio” ha llegado a 25 barrios y ha consolidado dos espacios de atención territorial en los Municipios A y G.

Conclusión

La Defensoría mantuvo un trabajo sostenido en la mejora de los servicios públicos y la promoción de derechos, reafirmando su rol como puente entre la ciudadanía y el Estado, a través del abordaje de temas como personas sin hogar, infancia, vacíos urbanos, pirotecnia y mediación comunitaria. La participación activa en temas de agenda pública, la incorporación de datos demográficos actualizados y la implementación de estrategias territoriales como “La Defensoría en tu Barrio” refuerzan su visión descentralizada y proactiva.

En este sentido, el desafío que se plantea de cara al futuro es doble: por un lado, profundizar el enfoque de derechos en todas sus líneas de acción; y por otro, lograr una institucionalidad sólida, con herramientas técnicas y políticas que garanticen su independencia y continuidad. Solo así podrá continuar siendo una herramienta efectiva al servicio de las vecinas y vecinos de Montevideo, construyendo ciudadanía.