

Síntesis del Informe Anual 2025-2026

Fecha de creación

23/06/2026

Tipo de publicación

Informes

Resumen

El informe refleja un período de consolidación del trabajo territorial y de fortalecimiento del vínculo directo con vecinas y vecinos de todo el departamento. Durante este período, la Defensoría desarrolló acciones en más de 50 barrios de Montevideo, profundizando su presencia en los territorios y ampliando su capacidad de escucha, orientación, acompañamiento y articulación institucional.

Introducción

La Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo continuó desarrollando durante el período 2025-2026 un trabajo orientado a la promoción, defensa y educación en derechos humanos, el fortalecimiento de la convivencia y la mejora de la gestión pública desde una perspectiva territorial y cercana a los y las montevideanos.

Lo que sigue configura la síntesis del informe anual de su titular y busca reflejar las acciones y actividades llevadas adelante, las principales preocupaciones de vecinas y vecinos, tanto individuales como colectivas. El informe de la defensoría implica un hito anual que se inicia con la presentación ante la Junta de Montevideo de todo lo relacionado a esta institución.

El trabajo realizado se sostuvo sobre tres ejes centrales: la atención y gestión de asuntos individuales, el abordaje colectivo de problemáticas sociales y territoriales, y el fortalecimiento de herramientas de mediación, participación y articulación interinstitucional.

En este período se profundizó especialmente la presencia y trabajo territorial de la Defensoría, fortaleciendo el vínculo directo con la ciudadanía y ampliando significativamente su capacidad de respuesta. Como resultado, la cantidad de asuntos individuales atendidos se incrementó en torno a un 10% respecto al período anterior, consolidando el trabajo sostenido de la institución y su alcance en la comunidad.

La Defensoría desarrolló acciones en más de 50 barrios de Montevideo, promoviendo instancias de escucha, orientación, acompañamiento y articulación con actores locales. Asimismo, llevó adelante 53 procesos de mediación, contribuyendo a la resolución pacífica de conflictos y al fortalecimiento de la convivencia en los territorios.

La articulación con municipios, organizaciones sociales, instituciones educativas, organismos públicos y colectivos comunitarios continuó siendo una herramienta central de trabajo. También se consolidaron líneas de acción vinculadas a personas sin hogar, salud mental, acumulación compulsiva, infancias, mediación comunitaria, movilidad y vivienda.

En relación con las problemáticas colectivas, la Defensoría abordó 94 casos colectivos que involucran de forma directa a miles de personas, esto significó un aumento de alrededor de un 5% respecto al período anterior, promoviendo respuestas integrales y generando espacios de diálogo e incidencia para la mejora de las condiciones de vida de la población afectada.

Asimismo, la Defensoría continuó impulsando espacios de participación ciudadana, seminarios, conversatorios y consultas públicas, promoviendo la construcción colectiva de propuestas y el acercamiento de las instituciones a los territorios. Es de destacar el segundo seminario Derechos en el Territorio en el mes de Marzo del 2026, la Clínica de Conflictos en el mes de Noviembre del 2025, instancias de capacitación en territorio sobre mediación a lo largo del segundo semestre del 2025, instancias de intercambio en la Universidad de la República y el seminario sobre la Declaración Universal de Derechos Humanos el 10 de Diciembre del 2025 en la Junta de Montevideo.

Principales líneas de acción

Institucionalidad

La Defensoría continúa desarrollando acciones orientadas al fortalecimiento institucional y a la consolidación de una mirada de largo plazo sobre su funcionamiento. En este marco, se promueve la capacitación permanente del equipo, la construcción de protocolos de actuación y la generación de convenios y articulaciones que permitan un abordaje integral de las situaciones atendidas.

Asimismo se ha consolidado la web de la Defensoría, que como veremos resulta una puerta de ingreso de asuntos y acerca a vecinos y vecinas a la defensoría.

Asimismo, se reafirma la necesidad de avanzar hacia mayores niveles de estabilidad institucional y fortalecimiento técnico para garantizar la continuidad y calidad del trabajo desarrollado.

Mediación comunitaria y convivencia

La solución alternativa de conflictos es una perspectiva de las acciones de la Defensoría, que aborda situaciones en su programa de mediación y que entiende que la articulación con otras instituciones, es fundamental para el conocimiento a cabalidad de lo abordado.

Durante el período se realizaron talleres, clínicas de conflictos comunitarios y procesos de capacitación orientados a fortalecer herramientas de diálogo y construcción colectiva de acuerdos.

Se avanzó además en:

- La conformación de una lista de prelación de personas mediadoras comunitarias mediante concurso de oposición y méritos.
- La elaboración de una guía de admisión para asuntos de mediación.
- Instancias de cooperación académica internacional vinculadas a mediación y gestión de conflictos.
- Actividades junto a municipios, organizaciones barriales e instituciones.

Cantidad de intervenciones de mediación: 53

Territorialidad

La territorialidad continúa siendo una de las principales características del trabajo desarrollado durante el período. La Defensoría mantuvo presencia en más de 50 barrios de Montevideo, especialmente en zonas alejadas del centro de la ciudad, participando además en diversas instancias impulsadas por municipios, organizaciones sociales y áreas de la Intendencia de Montevideo. La presencia territorial permite fortalecer la escucha directa, relevar problemáticas comunitarias y acercar la institución a distintos puntos del departamento.

Además de mantener instancias de atención presencial en coordinación con organizaciones comunitarias y Municipios, se llevaron adelante recorridos en diversos barrios, para conocer los reclamos de vecinas y vecinos.

Procedimientos de gestión

Los procedimientos de gestión de asuntos continúan siendo objeto de evaluación y revisión colectiva permanente, fortaleciendo cada una de las etapas de atención, orientación, derivación, seguimiento y articulación institucional. Este proceso busca asegurar respuestas consistentes, transparentes y adecuadas a las distintas situaciones planteadas por vecinas y vecinos.

La tarea de la Defensoría se sostiene además sobre principios de independencia técnica, escucha activa, trabajo territorial y transparencia en la gestión. En aquellos casos donde persisten dificultades o ausencia de respuestas institucionales, la Defensoría continúa utilizando la recomendación como herramienta de promoción y defensa de derechos vulnerados.

La atención desarrollada por la institución se realiza desde una perspectiva de respeto a la identidad de las personas y protección de los datos personales, garantizando el carácter reservado de las actuaciones. Asimismo, se sostienen espacios colectivos de análisis de asuntos, intercambio técnico y capacitación interna orientados a fortalecer la calidad de las intervenciones y promover una mirada crítica e integral sobre las problemáticas abordadas.

Temáticas más relevantes

Durante el período 2025-2026 la Defensoría continuó desarrollando distintas líneas temáticas vinculadas a problemáticas que afectan de forma significativa la vida cotidiana de vecinas y vecinos de Montevideo.

Entre las principales temáticas abordadas se destacan las situaciones vinculadas al sinhogarismo, salud mental, convivencia y mediación comunitaria, movilidad y transporte público, vivienda, acumulación compulsiva e infancias y adolescencias.

En relación con las personas sin hogar, se promovieron espacios de escucha, participación y articulación junto a colectivos, organizaciones sociales e instituciones públicas, colocando énfasis en la necesidad de respuestas integrales vinculadas a vivienda, salud, trabajo y convivencia.

En materia de salud mental, la Defensoría acompañó espacios territoriales e interinstitucionales vinculados a la implementación de políticas de salud mental comunitaria, promoviendo una perspectiva basada en derechos humanos, inclusión social y fortalecimiento de redes comunitarias.

Asimismo, se continuó fortaleciendo el trabajo en mediación comunitaria y convivencia, abordando conflictos vecinales y territoriales relacionados con ruidos molestos, uso de espacios públicos, convivencia en complejos habitacionales y situaciones de conflictividad urbana. En este marco, se avanzó en la elaboración de una guía para la atención y admisión de asuntos de mediación, orientada a fortalecer los criterios de intervención y acompañamiento de las situaciones que llegan. También se desarrollaron varios talleres, una clínica de conflictos comunitarios y espacios de capacitación vinculados a convivencia, diálogo y herramientas de gestión pacífica de conflictos, apostando además a la construcción de herramientas que fortalezcan la atención y el abordaje de este tipo de asuntos.

En el área de movilidad y transporte público, la Defensoría impulsó instancias de participación y consulta ciudadana orientadas a promover un sistema de transporte más accesible, seguro y eficiente, incorporando especialmente la perspectiva de las personas usuarias.

También se desarrollaron acciones vinculadas a infancias y adolescencias, entre ellas el acompañamiento y seguimiento del Concejo de Niños y Niñas, instancias de intercambio con centros educativos y organizaciones sociales, así como actividades orientadas a promover la participación de niñas, niños y adolescentes en temas vinculados a convivencia, movilidad y derecho a la ciudad. Asimismo, se impulsaron propuestas para incorporar la perspectiva de las infancias en distintos espacios de participación y construcción de políticas públicas.

Gestión de asuntos y estadísticas

La atención y gestión de asuntos continúa siendo una de las principales tareas de la Defensoría. Durante el período se recibieron planteos vinculados a convivencia, limpieza, tránsito, vivienda, salud mental, movilidad, arbolado, personas sin hogar y acceso a servicios públicos, entre otros.

Asuntos individuales ingresados: 1.338, en el período anterior se presentaron un total de 1.263 asuntos. La convivencia se sostiene como la principal preocupación de vecinos y vecinas que se acercan a la Defensoría, siendo 591 los asuntos llegados a nuestra institución, le siguen las situaciones de reclamos relacionados a los espacios públicos (incluyendo alumbrado y arbolado), siendo estos 438 asuntos. Los reclamos en torno al transporte público, el medio ambiente y las situaciones de viviendas, especialmente referidas a medianeras, son los otros asuntos que se abordan de forma más frecuente.

Por asunto

Convivencia ciudadana: 591
Arbolado, alumbrado y espacios públicos: 216
Salud, salubridad y medio ambiente: 206
Edificaciones y vivienda: 205
Transporte público: 106
Contaminación acústica y lumínica: 39
Derechos Humanos y discriminación: 28
Seguridad: 27
Acceso a la información: 20
Gestión comercial y ferias: 18
Productos, bienes y servicios: 17
Impuestos y tributos: 14
Trabajo: 5
Políticas y seguridad social: 5
Cultura y deporte: 4
Atención al público: 4
Justicia: 3
Necrópolis: 3
Protección de datos personales: 1

Por vía de ingreso

Correo electrónico: 173
De oficio: 15
Página web: 141
Presencial: 188
Redes Sociales: 3
Teléfono: 446
Visita al barrio: 73
WhatsApp: 296
Concentración/marcha: 3

Por Municipio

Municipio A: 18,7% (170)
Municipio B: 17,8% (162)
Municipio C: 14,3% (130)
Municipio D: 7,3% (66)
Municipio E: 9,8% (89)
Municipio F: 8,9% (81)
Municipio G: 8,9% (81)
Municipio CH: 13,5% (123)

Por sexo

Femenino: 63%
Masculino: 37%

Recursos humanos, fortalecimiento institucional y presupuesto

A casi 20 años del inicio del funcionamiento de la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo, continúan existiendo importantes limitaciones estructurales vinculadas a los recursos humanos, el fortalecimiento institucional y la gestión presupuestal, aspectos que impactan directamente en las capacidades de planificación, continuidad y desarrollo de las distintas líneas de trabajo impulsadas por la Defensoría.

Actualmente la institución no cuenta con personal presupuestado permanente, situación que dificulta la construcción de una mirada de largo plazo y afecta la continuidad de los procesos desarrollados. La alta rotación de los equipos técnicos y administrativos implica un esfuerzo constante en los procesos de aprendizaje y adaptación institucional, en un contexto donde las tareas desarrolladas requieren conocimiento específico sobre la institucionalidad departamental, las competencias de los distintos organismos y los mecanismos administrativos vinculados a la atención y seguimiento de asuntos.

Asimismo, la integración de los equipos no surge de convocatorias públicas y transparentes, coexistiendo además diferencias entre las responsabilidades asumidas, las condiciones de trabajo y las remuneraciones existentes. Estas situaciones generan dificultades para consolidar procesos estables de trabajo, acumulación técnica y fortalecimiento institucional.

En materia presupuestal, la Defensoría reiteró durante este período la necesidad de contar con mayores niveles de autonomía y claridad en la gestión de los recursos asignados. Si bien la normativa vigente establece mecanismos específicos para el funcionamiento presupuestal de la institución, persisten dificultades vinculadas al registro separado de gastos, la definición de prioridades operativas y la posibilidad de planificar de forma autónoma las acciones y programas desarrollados.

En este marco, la Defensoría manifestó preocupación ante interpretaciones administrativas que limitan las capacidades de gestión y articulación institucional, particularmente en relación con convenios y acuerdos de cooperación con otras instituciones. Estos mecanismos han sido históricamente herramientas fundamentales para fortalecer el abordaje integral de las problemáticas atendidas, incorporar conocimiento técnico específico y ampliar la capacidad de respuesta territorial de la institución.

La independencia técnica no puede sostenerse únicamente en definiciones formales, sino que requiere condiciones materiales, presupuestales y operativas que permitan desarrollar con autonomía las prioridades institucionales, las líneas de trabajo territoriales, los programas comunitarios y las estrategias de atención y mediación impulsadas durante el período.

A pesar de esto, durante el período se continuó avanzando en la elaboración de protocolos, herramientas de gestión y acuerdos de cooperación interinstitucional, orientados a fortalecer la calidad de la atención, la transparencia de los procesos y la construcción de respuestas integrales frente a las distintas problemáticas que trabaja la Defensoría.

El equipo está integrado por 14 personas, 8 pasantes y becarios y becarias, 3 funcionarios en pase en comisión, 2 contratos de función pública y el titular de la Defensoría.

La Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo es financiada con presupuesto de la Junta Departamental de Montevideo. Durante el año 2025 se ejecutaron un total de \$13.599.600, los cuales se destinaron a los siguientes rubros:

Becarios (UTU): \$1.578.905

Servicios Técnicos Contratados: \$804.013

RRHH: \$6.223.246

Varios (Papelería, etc.): \$126.056

Pasantes (UDELAR): \$1.810.361

Tributos Domiciliarios: \$28.478

UTE: \$151.571

Cantina: \$431.052

Alquiler: \$2.445.917

Conformación del equipo

Pasantía/becas: 8

Técnicos/as: 3

Asesores/as: 2

Titular: 1

Conclusiones

Durante el período 2025-2026 la Defensoría continuó consolidando su desarrollo territorial con una presencia directa en al menos 50 barrios de Montevideo, tratando asuntos de todos los municipios del Departamento.

Se dió un incremento del 10% en los asuntos individuales, un incremento del 5% de los asuntos colectivos, se abrieron 53 procesos de mediación vinculados con convivencia y conflictos comunitarios. El 63% de los asuntos son presentados por mujeres, consolidando la situación histórica de preocupación por aspectos comunitarios y colectivos. En un hecho inédito, el municipio en el que se presentaron más asuntos individuales fue el Municipio A con un 18.7%.

Se han fortalecido las herramientas de mediación comunitaria a través de convenios diversos, un plan permanente de capacitación y la generación de una red de trabajo interinstitucional, se han promovido durante el período de este informe diversos espacios de articulación y participación.

Las distintas líneas de trabajo desarrolladas reflejan la necesidad de respuestas integrales frente a problemáticas complejas que atraviesan la vida cotidiana de vecinas y vecinos de Montevideo. En este marco, la cercanía territorial, la escucha activa, la articulación institucional y la promoción de derechos continúan siendo pilares centrales del trabajo de la Defensoría.

Asimismo, el período reafirmó la importancia de fortalecer institucional y presupuestalmente a la Defensoría para garantizar mejores condiciones de atención, acompañamiento y construcción de políticas públicas con enfoque de derechos humanos.