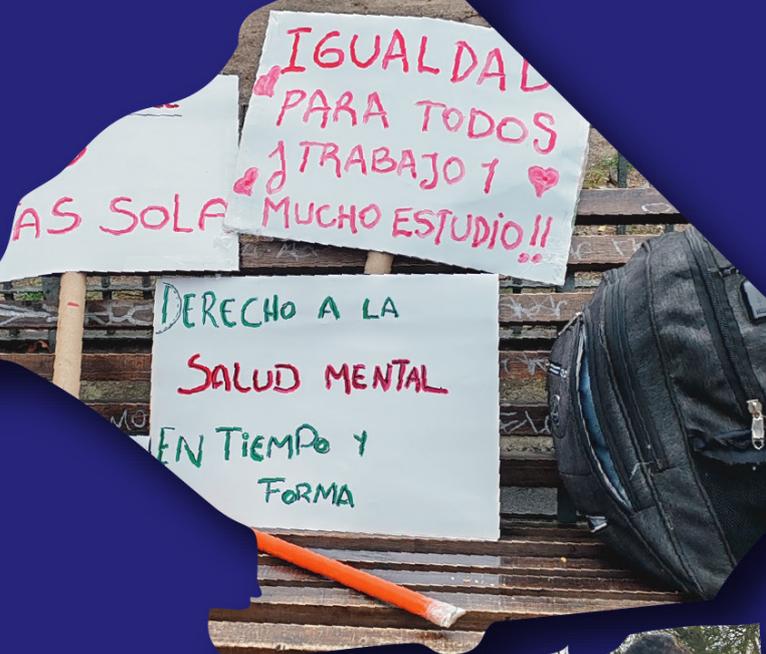




# DEFENSORÍA DE VECINAS Y VECINOS DE MONTEVIDEO

REPORTE ANUAL  
Período 2024-2025

HERMANA EN CALLE  
NO  
ESTAS SOLA





25 de Mayo 604. Ofs. 104 y 105

Tels.: 29170042 – WhatsApp 098187301

Correo electrónico: [defensoria@defensoriadelvecino.gub.uy](mailto:defensoria@defensoriadelvecino.gub.uy)

# DEFENSORÍA DE VECINAS Y VECINOS DE MONTEVIDEO

REPORTE ANUAL  
Período 2024-2025

---

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **Titular**

Mateo Daniel Arbulo (junio 2024 – junio 2029)

### **Equipo Técnico**

Mtra. Rosana De Boni (hasta 2024)

Tec. Claudio Fernández (diciembre 2024)

Mag. Lic. Com. Virginia Fernández (hasta 2024)

Dra. Esc. Sofía Sellanes (hasta 2024)

Lic. T. S. Fidel Russo (2024–2029)

Lic. T. S. Pablo Graña (2024–2029)

Lic. T. S. Verónica Halich (2024– 2029)

Estudiante Ing. Valentín Laguna (mayo 2025)

Téc. Com. Soc. Ana Belén Ramos (junio 2025)

### **Pasantes Universidad del Trabajo del Uruguay (UTU)**

Victoria Castillo (2023 – 2024)

Alejandro Petrauskas (2023 – abril 2025)

María de los Ángeles Techera (2023 – abril 2025)

Romina Lemos (2024– mayo 2026)

Camila Alvarado (2024– mayo 2026)

Alex Gaspar (2025– noviembre 2026)

Luna Amaral (2025– noviembre 2026)

### **Pasantes Universidad de la República (Udelar)**

Cindy Gazzo (2023– abril 2025)

Giuliana Márquez (2024– febrero 2026)

Mariana Ponce (2023– mayo 2025)

Giuliana Rodríguez (2025– abril 2027)

Loana Méndez (2025– abril 2027)

Franco Techera (julio 2025–2026)

### **Equipo de Redacción**

Soc. Daniel Arbulo

Lic. T.S Pablo Graña

Lic. T.S Fidel Russo

Lic. T.S Verónica Halich

Téc. Com. Soc. Ana Belén Ramos

Pasante en Comunicación Loana Méndez

# ÍNDICE

## 1. PRESENTACIÓN

1.1. Perspectiva Derechos Humanos	12
1.2. Lineamientos 2024–2029	14
1.3. Líneas de acción	15
Línea de acción 1 – INSTITUCIONALIDAD	15
Línea de acción 2 – MEDIACIÓN Y ARTICULACIÓN	16
Línea de acción 3 – TERRITORIALIDAD	16
Línea de acción 4 – AGENDA PÚBLICA	20
1.4. Contextualización de asuntos	20
1.5. Desafíos a veinte años de la creación de la DVVM	21
1.6. La Defensoría en tanto institución de promoción de derechos	34

## 2. ÁREAS DE TRABAJO

2.1. Admisión y gestión de asuntos	41
2.1.1. Asuntos ingresados 2024–2025	42
2.1.2. Georreferenciación por tema y municipio	42
2.2. Ejes temáticos	47
2.2.1. Vivienda	47
2.2.2. Personas sin hogar	48
2.2.3. Salud mental	53
2.2.4. Transporte	54
2.2.5. Migrantes	56
2.2.6. Territorio	62
2.2.7. Educación y promoción	62
2.3. Área de Comunicación	66
2.4. Mediación	67

### **3. EQUIPO DE TRABAJO**

3.1. Integración	72
3.2. Taller “Cuidado de Equipo”	72
3.3. Fortalezas y debilidades	72

### **4. GESTIÓN PRESUPUESTAL**

4.1. Presupuesto Defensoría	74
4.2. Gastos. Convenio DVVM. IM Municipio B	76

### **5. PLAN DE TRABAJO 2025**

### **6. A FUTURO**

Cambios necesarios para la consolidación de la Defensoría como institución de promoción de derechos en el territorio de Montevideo	81
--	----

Este informe presenta las actuaciones del titular de la Defensoría de Vecinas y Vecinos en el período comprendido desde junio de 2024 hasta junio de 2025,<sup>1</sup> de acuerdo a lo establecido en el Decreto Departamental que reglamenta su funcionamiento. En él se encuentran resumidas las principales acciones de la Defensoría, las continuidades y las novedades del accionar de esta institución que en 2026 cumplirá veinte años de trabajo.

En estas casi dos décadas, la Defensoría se ha consolidado en las dos áreas encomendadas por la Junta de Montevideo: por un lado, en el aporte a la mejora de los servicios departamentales y municipales; y por otro, como institución de promoción de los derechos humanos en el territorio.

Este informe incorpora un componente cuantitativo que analiza la cantidad de reclamos que llegan a la Defensoría o a los que esta se acerca. En él se presentan el número de asuntos individuales y de reclamos colectivos, un análisis de los temas de mayor preocupación y su distribución territorial según género y edad. Asimismo, incluye un análisis temático de los aspectos en los que la institución se involucra a través del vínculo con colectivos de promoción de derechos y con grupos de vecinas y vecinos que se agrupan en torno a una preocupación común.

A lo largo del segundo año de esta gestión, nos concentraremos en mejorar las características de la información cuantitativa y en definir las poblaciones prioritarias para las acciones de promoción de derechos.

En el marco de la consolidación de la Defensoría a lo largo de los años, corresponde señalar una alerta importante: la institución no ha logrado, ni hay perspectivas inmediatas de alcanzar, una autonomía que le permita tomar decisiones operativas de manera independiente. Abordar esta debilidad es clave. Con todo lo acumulado en estos veinte años, es tiempo

---

1 Decreto N.º 34.844, art. 15: “El/ la titular de la Defensoría del Vecino rendirá anualmente un informe ante la Junta Departamental. Dicho informe se hará público y deberá tener la más amplia difusión. En dicho documento se deberán mencionar las situaciones originadas en quejas y/o denuncias y los resultados de su actuación al respecto, así como las recomendaciones y sugerencias formuladas a las autoridades administrativas, pudiendo contener recomendaciones de carácter general”.

de asumir este desafío y consolidar una institución de promoción de los derechos humanos en el territorio de Montevideo.

Consolidar una institución de promoción de los derechos humanos en el territorio de Montevideo implica una forma distinta de gestionar los recursos disponibles. Supone un nuevo formato de contrataciones, con concursos abiertos y contratos permanentes, al menos para un equipo básico; un espacio de atención accesible y de cara a la población, no una solución provisoria que ya lleva al menos seis años. Esta consolidación también exige asumir nuevos compromisos por parte del gobierno departamental, incluso al momento de definir el presupuesto para la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo.

En este informe se incluye un reporte del Programa de Población de la Facultad de Ciencias Sociales de la Udelar. Recientemente, el Instituto Nacional de Estadística (INE) presentó el Censo Nacional de Población y Viviendas, un insumo clave para realizar determinadas evaluaciones. ¿Qué cambios han ocurrido en el territorio? ¿Cómo se han acompasado, a lo largo del tiempo, estos cambios con las políticas públicas en el territorio? Desde una perspectiva de derechos, ¿las fragmentaciones territoriales mantienen la misma configuración que en años anteriores? Estas son algunas de las preguntas globales que debemos plantearnos.

En informes subsiguientes se buscará vincular las poblaciones prioritarias, los servicios a los que se accede y los datos obtenidos en cada barrio en el censo actual.

## TEMÁTICAS RELEVANTES

### • Personas sin hogar

Se trata de una problemática por demás preocupante, cuyos números e incidencia en la vida cotidiana no dejan de incrementarse en todo el territorio de Montevideo. De un fenómeno casi exclusivo del centro de la ciudad, hoy asistimos a una situación extendida en todos los municipios. En primer lugar, afecta la vida cotidiana de miles de personas sin hogar; en segundo lugar, a sus familias y entornos; y, por último, a los barrios en los que se alojan. La respuesta, ya sea punitiva o basada en servicios, sigue siendo insuficiente para dar solución y, sobre todo, no aborda las causas de esta situación. El 1.º de octubre de 2024, el titular de la Defensoría presentó un informe sobre la situación de las personas sin hogar ante la Comisión de Derechos Humanos y Desarrollo Social, basado en un trabajo de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo.



En este sentido, cuando se plantea la preocupación por las personas en situación de calle, la respuesta institucional suele limitarse a trasladar el problema a otro lugar: un refugio del Mides (Ministerio de Desarrollo Social), otra plaza u otro barrio. Esta lógica de “desplazamiento” evidencia la ausencia de una estrategia pública estructural que realmente garantice que estas personas dejen de vivir a la intemperie. Las intervenciones, en general, consisten en el traslado temporal a un centro, la limpieza del espacio por parte de la Intendencia y alguna coordinación puntual en salud, pero carecen de la continuidad necesaria para resolver el problema de fondo. Como resultado, estas personas suelen retornar a la misma situación inicial.

Actualmente, más de 5000 personas se encuentran en situación de calle en el departamento, una cifra que continúa en aumento. Al dialogar con quienes han pasado recientemente a esta situación, es habitual escuchar relatos sobre la pérdida de un empleo; en cambio, quienes llevan años en esta condición describen un deterioro más profundo: vínculos familiares rotos, falta de un teléfono para comunicarse, ausencia de documentación que impide realizar trámites ante el Estado y demoras extremas para acceder al sistema de salud. Estos testimonios evidencian una grave ausencia de redes de contención y acompañamiento por parte del Estado, así como políticas públicas insuficientes para atender la complejidad y persistencia de esta problemática.

## • Las infancias

Actualmente, 3 de cada 10 hogares con niños y niñas se encuentran por debajo de la línea de pobreza, una situación que representa una preocupación de largo plazo. Además, desde la Defensoría nos interesa contribuir a que niños, niñas y adolescentes sean reconocidos como sujetos activos de la política pública departamental. Percibimos la ausencia de una política transversal de servicios públicos que incorpore la perspectiva de las infancias en aspectos como los espacios públicos y la movilidad. Al cierre de este informe, la Defensoría ha solicitado las versiones taquigráficas de las dos últimas instancias del Concejo de Niños y Niñas para dar seguimiento al cumplimiento de los planteos.<sup>2</sup>

## • Vacíos urbanos<sup>3</sup>

En 2010, la Defensoría realizó una convocatoria para analizar la situación de las viviendas vacías en la zona central de la ciudad. A partir de aquel primer análisis se desarrollaron otros estudios y se presentaron propuestas normativas tanto a nivel departamental como nacional.

Actualmente, la Defensoría es contraparte institucional del proyecto presentado a la Comisión Sectorial de Investigación Científica (CSIC) de la Udelar, orientado al análisis de procesos participativos de planificación territorial. Este constituye un eje de trabajo a consolidar para la Defensoría, que ha participado en diversas instancias de debate sobre la planificación territorial. El caso más reciente es el proyecto Las Places, en la ex Facultad de Veterinaria, que al momento de este informe fue devuelto con observaciones desde la Junta al Ejecutivo. A continuación, se cita un pasaje del proyecto presentado, con el cual coincidimos plenamente.

Mirando a futuro, existe cierto consenso en que para robustecer la aplicación de la Ley de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Sostenible, y por tanto de la materia del ordenamiento territorial en Uruguay, es necesaria la implementación de procesos participativos reales, difundidos de manera amplia, que permitan integrar la realidad de la comunidad al proceso de planificación de su territorio, desde las primeras fases, hasta la implementación y gestión, con el objetivo de desarrollar una nueva cultura de ciudadanía activa (Cousillas, 2018 Rodríguez y Carrere, 2018). Entendiendo que el derecho a la ciudad se basa también en la posibilidad de la ciudadanía

2 <https://montevideo.gub.uy/area-tematica/inclusion-social/infancia-adolescencia-y-juventud/acciones-para-la-ninez-y-adolescencias/concejo-de-ninos-y-ninas#:~:text=El%20proyecto%20Concejo%20de%20Ni%C3%B1os,%2C%20salud%20mental%2C%20entre%20otras.>

3 Informe Bustillo *Vacíos urbanos*.

de incidir y modificar su territorio (Lefebvre, 1969, Harvey, 2012), y que para esto es necesaria su incidencia en la toma de decisiones sobre el mismo, así como también la implementación de una efectiva descentralización política (Villamarzo, 2018).

Esta investigación busca demostrar que, a mayor y mejor nivel de deliberación e involucramiento activo de una diversidad de actores públicos y privados en los procesos de ordenamiento territorial, mayor eficacia presentan los IOTDS como herramientas para dirimir conflictos e incorporar modelos territoriales innovadores, situados en realidades específicas, con sostenibilidad ambiental y justicia.



#### • Pirotecnia

La Defensoría, en conjunto con diversas organizaciones sociales, impulsó el debate en torno a la pirotecnia, especialmente la de estruendo, generando espacios de diálogo y reflexión de los cuales surgieron posteriormente el decreto de la Junta de Montevideo y la ley nacional sobre el tema.

En estos momentos previos al análisis del presupuesto departamental, el rol de la Defensoría es asegurar el cumplimiento de lo establecido en el decreto original —Decreto N.º 37.945 del año 2021 de la Junta de Montevideo—, en particular lo referido a la asignación de los fondos recaudados por multas aplicadas a la comercialización irregular de pirotecnia.

Dice el artículo 15 de ese decreto de la Junta de Montevideo: “Sobre el destino de las multas Crear, en la próxima instancia presupuestal, un Fondo de Convivencia al que se destinará lo recaudado por concepto de multas para realizar campañas de educación y concientización orientadas a alertar sobre los riesgos del uso de la pirotecnia sonora y de estruendo”.<sup>4</sup> Concretar esta disposición, además de tratarse de una decisión ya adoptada, contribuirá a acumular esfuerzos en términos de un cambio cultural en las formas de festejar en nuestro territorio.

### • Mediación

Dando continuidad a la creación del área de mediación, la Defensoría avanza actualmente en dos estrategias. Por un lado, el desarrollo de la mediación comunitaria en acuerdo con los municipios, destacándose especialmente el acuerdo de trabajo con el Municipio B y la creación de los Promotores Municipales de Convivencia. Por otro lado, la estrategia de capacitación del equipo de la Defensoría en colaboración con diversas organizaciones expertas en mediación.

El desafío de este período, además de consolidar el área, es desarrollar metodologías y estrategias territoriales que reflejen esta perspectiva orientada a estimular la convivencia y la tolerancia en las comunidades.

## 1.1. PERSPECTIVA DERECHOS HUMANOS

La Defensoría, como institución de derechos humanos con un enfoque territorial específicamente departamental, asume una perspectiva que va más allá del reclamo individual y concreto. Articula su accionar de manera que las ausencias de políticas públicas o la prestación deficiente de servicios sean comprendidas también como vulneraciones de derechos. Existe un componente de gestión de recursos que, aunque gerencial, implica un alcance mayor.

El decreto que regula la actuación de la Defensoría estipula en su artículo 8: “Asimismo intervendrá en situaciones aún ajenas a la actuación departamental que afecten los derechos humanos de los habitantes del departamento, en el marco de las atribuciones establecidas en el artículo 14”.

Al respecto, cabe consignar que la Defensoría mantiene vigente un convenio con la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo,

---

4 <https://montevideo.gub.uy/sites/default/files/biblioteca/decreto37.945del16-12-2021-pirotecnia.pdf>

orientado al intercambio y procesamiento de información vinculada a las áreas de actuación de ambas instituciones. Este acuerdo contempla, en función de sus respectivas competencias, la colaboración en la realización de estudios e investigaciones; la organización de cursos, seminarios, conferencias y talleres; así como la elaboración de informes y publicaciones de manera coordinada o conjunta.

Este convenio contribuye al fortalecimiento del seguimiento de reclamos de vecinas y vecinos, especialmente en aquellos casos relacionados con la ausencia de acciones del Estado y su impacto en la vulneración de derechos.

A lo largo de los años, esta perspectiva se ha consolidado, incorporando a la Defensoría en diversos espacios de participación para la promoción de derechos de poblaciones específicas. En este sentido, participamos en el Concejo Consultivo de Calle y en el Consejo Consultivo de Transporte Público Urbano, creado en 2016 con el objetivo de recibir y evaluar propuestas para mejorar la calidad del transporte público de pasajeros en la ciudad.

Este consejo está integrado por: el director del Departamento de Movilidad, quien lo preside, convoca y coordina; el director de la División Transporte de la Intendencia de Montevideo (IM); el presidente de la Comisión de Movilidad de la Junta Departamental; el titular de la Defensoría de Vecinas y Vecinos; un representante de los trabajadores propuestos por la Unott; un representante de cada una de las empresas permisarias del transporte colectivo urbano de pasajeros (Coetc, Comesa, Cutcsa y Ucot); y cuatro representantes de la Coordinadora de Usuarios y Usuarias del Transporte Público. Respecto a la Coordinadora, actúa como contraparte organizada de la Defensoría cuando se reciben reclamos relacionados con el transporte público.

Asimismo, damos seguimiento al Concejo de Personas en Situación de Discapacidad. En una etapa anterior, la Defensoría ofició como institución monitorea del primer Plan de Accesibilidad de la Intendencia de Montevideo.

## 1.2. LINEAMIENTOS 2024-2029

### VISIÓN, MISIÓN Y OBJETIVOS

Lo que sigue corresponde a la presentación realizada ante la Junta Departamental de Montevideo en julio de 2024. Este documento recoge el perfil inicial del período de gestión de la Defensoría.

La creación de la Defensoría, establecida por el Decreto N.º 30.592 del 18 de diciembre de 2003, supera ya los 20 años. Durante la presente gestión se alcanzará este hito, con la institución consolidada como un actor de creciente participación pública, no solo en lo que refiere a demandas y reclamos de vecinas y vecinos, sino también en su presencia y aportes en debates públicos sobre temas de interés como contaminación acústica, pirotecnia, personas en situación de calle, pensiones y espacios de mediación comunitaria, entre otros.

Nos proponemos contribuir al desarrollo institucional, asumiendo como señas de identidad de esta gestión la escucha activa, la interseccionalidad, la articulación interinstitucional y la perspectiva de urgencia.

El desarrollo institucional requiere una planificación de largo plazo en diálogo con las principales instituciones vinculadas a la Defensoría y su proceso. Asimismo, supone la definición de un presupuesto que forme parte de la agenda del Ejecutivo y Legislativo departamental, respondiendo a las necesidades identificadas en dicha planificación. Del mismo modo, implica contar con una dotación de personal estable, no condicionada por el momento de ingreso del titular o la titular de la Defensoría.

Complementariamente, nos proponemos continuar acercando la Defensoría a los territorios más alejados de la centralidad, replicando el proyecto de mediación y convivencia y la experiencia acumulada en el Municipio B. También proyectamos la capacitación y sensibilización en mediación comunitaria, así como la conformación de un laboratorio participativo para el abordaje de problemáticas comunitarias.

El trabajo de la Defensoría ha sido y seguirá siendo fundamental para aportar al debate público, a partir de las preocupaciones comunitarias y del seno del debate democrático en la Junta Departamental de Montevideo. En este sentido, nos proponemos continuar generando instancias de abordaje de los temas en agenda y articulando las diferentes miradas.

Confiamos en que el vínculo con los Concejos Vecinales genera una sinergia potente en el abordaje de los temas, constituyendo una parte central del

programa “La Defensoría en tu barrio”. En nuestra agenda de planificación, el elemento estructurador será el artículo 2 del Decreto de creación de la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo:

La actuación de la Defensoría deberá promover el respeto de los derechos humanos dentro del Departamento, el mejor cumplimiento de los servicios departamentales y/o municipales y el logro de una mayor transparencia y eficacia de la gestión del gobierno departamental. (Decreto N.º 34.844, de 17 de octubre de 2013).

Como parte de un proceso participativo de planificación a largo plazo, asumimos la construcción de la misión y visión de la Defensoría como ejes estructuradores del perfil de gestión. Este proceso tiene como prioridad profundizar la proximidad territorial, lo que contribuye al desarrollo de los derechos humanos de las personas que habitan y transitan Montevideo.

Asimismo, nos proponemos generar nuevos aportes a la convivencia ciudadana y a la promoción de una cultura de paz, favoreciendo la articulación entre la población, la administración y los gobiernos departamentales y municipales.

### 1.3. LÍNEAS DE ACCIÓN

#### Línea de acción 1 - INSTITUCIONALIDAD

##### **CONSOLIDAR INSTITUCIONALMENTE A LA DEFENSORÍA DE VECINAS Y VECINOS DE MONTEVIDEO**

La consolidación presupuestal, del equipo de gestión y de las herramientas y metodologías contribuye significativamente a la independencia técnica de la institución. Concebida como una organización de promoción de derechos que aporta a la mejora de los servicios públicos, su autonomía e independencia técnica resultan fundamentales.

El desarrollo institucional requiere una planificación estratégica de largo plazo, en diálogo con las principales instituciones vinculadas a la Defensoría y sus acciones. Asimismo, exige un presupuesto que forme parte de la agenda del Ejecutivo y Legislativo departamental, así como una dotación de personal estable que no dependa del ingreso o egreso de la persona titular de la Defensoría.

Esta perspectiva se complementa con una visión de largo plazo que responde a la pregunta: ¿Cuál es el rol de la Defensoría? Una primera respuesta es que puede contribuir a mejorar la calidad de los servicios públicos. Una institucionalidad que genere espacios para la crítica y la revisión por parte de vecinas y vecinos es, sin dudas, una institucionalidad fortalecida. Una segunda pregunta se vincula con la consolidación de la independencia técnica de la Defensoría y la gestión de una agenda propia, que permita atender tanto las demandas cotidianas de la ciudadanía como la conformación de una agenda temática de interés público.

## **Línea de acción 2 - MEDIACIÓN Y ARTICULACIÓN**

### **OPTIMIZAR LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, EL ÁREA DE MEDIACIÓN COMUNITARIA Y EL ÁREA DE COMUNICACIÓN DE LA DEFENSORÍA**

Nos proponemos desarrollar una estrategia de ampliación de las redes de mediación, al tiempo que buscamos estimular formas innovadoras de solución de conflictos urbanos y sociales. Esto incluye, eventualmente, el uso de plataformas digitales para la consulta de temáticas de interés que puedan ser tomadas de oficio por la Defensoría.

La mediación se estructura en cuatro dimensiones: intervención, prevención, educación y promoción. Para ello, la planificación y la articulación entre las diversas áreas de la Defensoría serán fundamentales para fortalecer el enfoque de derechos humanos que atraviesa toda la institución.

En un contexto mundial cada vez más urbano, emergen procesos que generen nuevas configuraciones sociales y espaciales, marcadas por desigualdades, fragmentación y exclusión social. Estas son temáticas esenciales que deben ser abordadas por las Defensorías.

## **Línea de acción 3 - TERRITORIALIDAD**

### **ASEGURAR LA PRESENCIA EN LOS TERRITORIOS DE LA DEFENSORÍA, DESCENTRALIZANDO SERVICIOS Y ARTICULANDO CON ORGANIZACIONES BARRIALES**

Entre los desafíos y proyecciones del trabajo actual de la Defensoría se encuentra el de lograr un mayor acercamiento al territorio, tomando como eje “El territorio en primer plano: trabajo territorial y formación en derechos humanos”. Esto implica identificar colectivos organizados, como los concejos, instituciones y organizaciones vecinales, así como espacios de educación

formal y no formal, entre otros, con el objetivo de abordar conflictos y brindar herramientas a las personas que inciden en sus comunidades. Se busca que puedan gestionar las problemáticas que surjan, fortalecer las redes existentes y promover propuestas en los diferentes escenarios donde desarrollan su actividad.

Para favorecer estos procesos de participación y generar sinergias entre las instituciones, es necesario consolidar equipos interdisciplinarios de trabajo con una visión multicausal de los conflictos sociales. Contar con nuevas personas que integren el equipo, aportando múltiples miradas, será una gran fortaleza a la hora de abordar las intervenciones comunitarias.

Asimismo, se plantea desarrollar en territorio los servicios de escucha y llegada de la Defensoría, mediante la implementación de programas en coordinación con los Concejos Vecinales y los Municipios, con el fin de conocer las problemáticas específicas de cada zona. Para ello, se realizan visitas periódicas a distintos barrios, priorizando aquellos más alejados de la zona céntrica y donde la institución ha tenido menor presencia. Al cierre de este informe, y desde agosto de 2024, se han visitado 30 barrios.

Estas acciones, junto con la instalación de equipos de la Defensoría en espacios locales, contribuyen a desconcentrar los planteos y reclamos. Este proceso se fortalece en la medida en que se descentraliza la presencia de la Defensoría y se promueve una escucha activa en los territorios.

### **ALGUNAS EXPERIENCIAS INTERESANTES**

Actualmente, en el Centro Cívico Luisa Cuesta, ubicado en el Municipio D, y en la Red de Comisiones Barriales de Casabó, en el Municipio A, se han abierto puestos de atención presencial de la Defensoría.

En ambos casos, además de habilitar la llegada directa de vecinas y vecinos, se convoca a aquellas personas que presentaron reclamos y residen en el área de influencia de estos espacios. Esta estrategia permite descentralizar el accionar de la Defensoría y evita que las personas deban trasladarse desde la periferia al centro para ejercer su derecho a reclamar. Asimismo, las organizaciones y los colectivos barriales convocan instancias para abordar necesidades colectivas en conjunto con la Defensoría.

A continuación, se detalla el perfil de gestión de estas acciones concretas que se llevan adelante en los barrios:

## ESCUCHA ACTIVA Y ATENCIÓN DIRECTA

El perfil de la Defensoría se caracteriza por dos elementos centrales: la escucha activa, asumiendo que la persona que se acerca experimenta la dificultad de su situación y el desamparo por parte del sector público.

La atención directa constituye una herramienta fundamental para la Defensoría, especialmente en territorios donde muchas personas se han sentido históricamente ignoradas o invisibilizadas. Este enfoque implica la puesta en práctica de un concepto esencial: la cercanía, entendida no solo como proximidad física, sino también como una mirada atenta y comprometida hacia las realidades de las comunidades.

Tareas que se llevan adelante en estas instancias:

- Recibir consultas, denuncias y reclamos de vecinas y vecinos sobre temas como salud, educación, violencia institucional, acceso a servicios públicos, entre otros.
- Orientar a las personas sobre cómo ejercer sus derechos y a qué organismos acudir.

## PRESENCIA TERRITORIAL

La presencia territorial de la DVVM se manifiesta no solo en el ámbito físico, sino también en lo simbólico y relacional. Implica estar cerca de la comunidad, conocer su realidad cotidiana y actuar directamente en el territorio para promover derechos y acompañar a las personas.

Este enfoque rompe con el modelo de atención pasiva —que espera a que las personas se acerquen a reclamar— y propone una estrategia más proactiva y humana. Resulta especialmente relevante en aquellos lugares alejados del centro o con baja visibilidad institucional, donde las vulneraciones de derechos suelen ser más profundas.

Tareas:

- Participar en reuniones comunitarias, asambleas barriales y otros espacios locales. Para ello, la articulación con organizaciones vecinales e instituciones públicas resulta fundamental.
- Visitar escuelas, centros de salud y otros espacios públicos para conocer de primera mano la situación en el territorio.

## MEDIACIÓN Y FACILITACIÓN DE TRANSFORMACIÓN DEL CONFLICTO COMUNITARIO

La mediación y la articulación en el diálogo son funciones clave de una Defensoría cuando trabaja en territorio, especialmente en contextos marcados por conflictos, falta de acceso a derechos o desconfianza hacia las instituciones.

Esta labor implica actuar como un puente neutral entre dos o más partes en conflicto o en desacuerdo, con el objetivo de facilitar una solución pacífica, justa y dialogada.

Tareas:

- Intermediar entre la comunidad y organismos estatales o privados en situaciones de conflicto o necesidad.
- Acompañar gestiones ante autoridades locales (Intendencia, policía, centros de salud).

## CAPACITACIÓN Y PROMOCIÓN DE DERECHOS

La promoción de derechos es una de las funciones más transformadoras de una Defensoría, especialmente en contextos donde muchas personas desconocen cuáles son sus derechos o cómo ejercerlos.

Tareas:

- Organizar charlas, talleres y actividades para difundir derechos en áreas como niñez, género, salud mental, discapacidad, entre otras.
- Impulsar campañas de concientización adaptadas a las características de cada territorio.

## INFORMES Y DOCUMENTACIÓN

El relevamiento de problemas locales es una herramienta clave para que la Defensoría conozca en profundidad la realidad del territorio en el que trabaja. No se trata solo de “hacer preguntas” o “recolectar datos”, sino de construir una mirada compartida con la comunidad sobre las principales vulneraciones de derechos, necesidades no atendidas y conflictos cotidianos.

#### Tareas:

- Identificar y documentar las principales vulneraciones de derechos en el territorio.
- Elaborar informes para visibilizar estas situaciones y buscar soluciones en conjunto con otros actores.

### Línea de acción 4 - AGENDA PÚBLICA

#### ASUMIR LA AGENDA TEMÁTICA DE FORMA PROACTIVA

Cada año se priorizan las temáticas a abordar en función de indicadores de gestión, la agenda de las políticas públicas y los intereses presentados por los colectivos. Desde el inicio de esta gestión, la accesibilidad, las infancias, el medio ambiente y lo étnico-racial han sido establecidas como prioridades. En base a ellas, se desplegarán metodologías y acciones innovadoras y participativas.

La agenda pública implica generar espacios de diálogo con organizaciones comunitarias, la Udelar y otros organismos e instituciones. Este objetivo busca, en particular, dar visibilidad a las agendas de derechos.

A lo largo del primer año de gestión, se realizaron encuentros con todos los municipios de Montevideo, así como con la Facultad de Psicología, la Facultad de Ciencias Sociales, la Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo, la Institución Nacional de Derechos Humanos, la Agencia Nacional de Vivienda, el Mides, diversas áreas de la Intendencia de Montevideo y organizaciones comunitarias, con especial énfasis en la periferia.

Entre las acciones destacadas, se llevó adelante una campaña dirigida a la población migrante; se participó activamente en el Concejo Consultivo de Calle y en la articulación de la red Entramados; además, la Defensoría fue institución observadora en la Marcha del 19 de agosto de las Personas sin Techo y en la marcha por la concreción de la Ley de Salud Mental del 11 de junio de 2025.

### 1.4. CONTEXTUALIZACIÓN DE ASUNTOS

La atención a los asuntos cuenta con un procedimiento definido en gestiones anteriores y actualizado en este período. La escucha activa, como seña de identidad de la Defensoría, nos permite abordar los asuntos que nos llegan.

El objetivo de las entrevistas que se mantienen con las personas y colectivos que se presentan es identificar el nudo central de la problemática planteada y, acto seguido, conocer posibles causas de esas problemáticas. Sucede que el planteo inicial puede dar lugar a nuevas problemáticas antes no identificadas.

Realizar esta consulta en profundidad nos permite ser más eficaces a la hora de alentar soluciones o mejoras de gestión.

Una línea de contextualización implica un agrupamiento de los temas con consultas similares. Es el caso del agrupamiento de los asuntos por contenedores, arbolado y veredas.

Para el caso de los contenedores, la información publicada por la Intendencia de Montevideo sobre su ubicación no siempre coincide con los lugares identificados en las visitas a los barrios. Por otro lado, la demora en la rotación de los contenedores responde a una respuesta estándar respecto a las condiciones que deben cumplirse para instalar un contenedor (distancia de paradas de transporte, ubicación en una u otra vereda). Asumir esas definiciones generales como las únicas válidas deja de lado situaciones de salud. Por ejemplo, se han presentado en la Defensoría al menos diez casos de personas con dolencias respiratorias o con baja movilidad, que deberían ser elementos prioritarios por sobre las definiciones generales.

De igual modo ocurre con el mantenimiento de las veredas: se reciben planteos de vecinos y vecinas que reciben intimaciones para su reparación, cuando la rotura tiene una causa clara en las raíces de los árboles, cuya responsabilidad recae en la Intendencia o en los Municipios, según corresponda.

## **1.5. DESAFÍOS A VEINTE AÑOS DE LA CREACIÓN DE LA DVVM**

### **ESTRUCTURA DEMOGRÁFICA DE MONTEVIDEO (FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES)**

#### **DIMENSIONES SOCIODEMOGRÁFICAS**

##### **1. La población montevideana a través de los datos censales**

El Censo 2023, al igual que los anteriores, ofrece una oportunidad única para conocer en profundidad las características demográficas de la población de Montevideo. Gracias a su cobertura exhaustiva y a su nivel de desagregación territorial, es posible realizar una descripción detallada de múltiples

aspectos de la vida sociodemográfica de nuestra población, no solo a nivel departamental, sino también en escalas menores, como los municipios y barrios.

La riqueza de la información censal permite analizar múltiples dimensiones de la dinámica poblacional: el crecimiento o decrecimiento de la población, su estructura por edad y sexo, los tipos de hogares y la distribución territorial de diferentes fenómenos. También posibilita obtener una caracterización sociodemográfica y socioeconómica de la población —en el caso de Montevideo, articulada en una configuración urbana marcada por la desigualdad socioeconómica—.

A continuación, se sintetizan algunos resultados relevantes del Censo 2023 en el departamento, con especial énfasis en la heterogeneidad subdepartamental de los procesos sociodemográficos y en su representación cartográfica y gráfica a través del territorio.

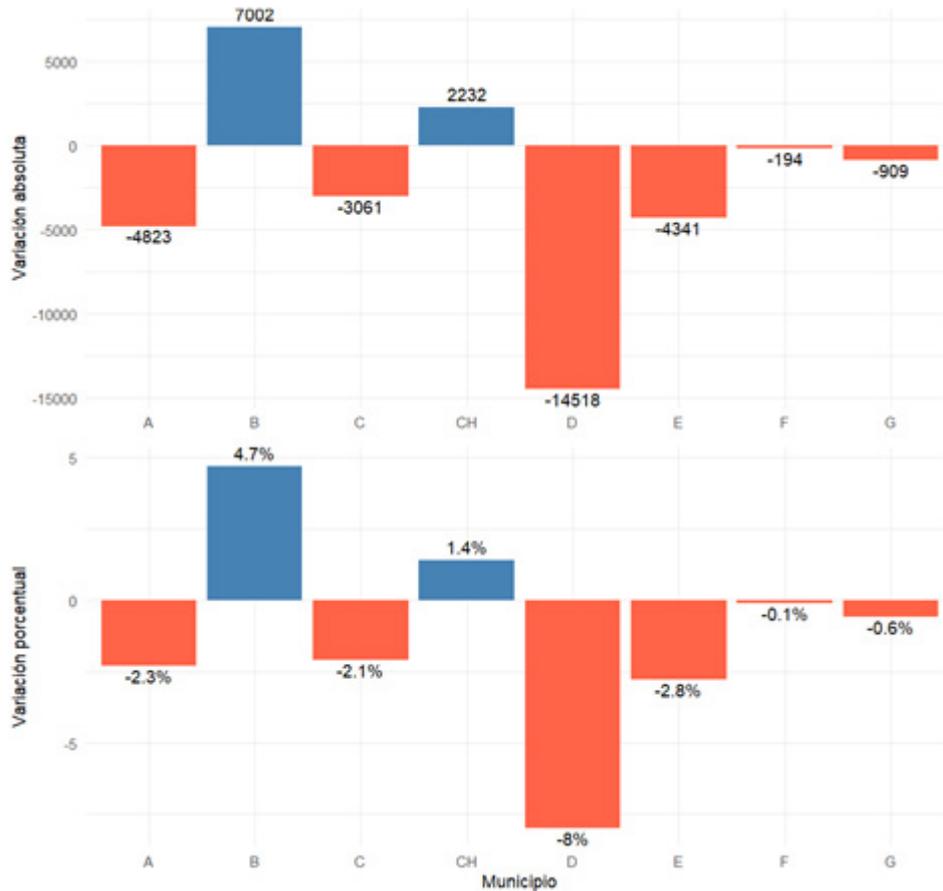
## **2. El crecimiento y la estructura de la población montevideana a nivel subdepartamental**

Entre los censos de 2011 y 2023, la población de Montevideo pasó de 1.325.968 a 1.302.954 personas, lo que implica una disminución absoluta de 23.014 habitantes y, en términos relativos, una reducción del 1,74 %. Tras este dato general, pueden observarse diferencias subdepartamentales considerables.

La figura 1 muestra el cambio poblacional por municipio, en términos absolutos y relativos. Mientras que la mayoría de los municipios experimentó una pérdida de población, los municipios B y CH registraron crecimiento. El municipio D fue el que presentó la mayor pérdida poblacional, tanto en valores absolutos como relativos.

Estas variaciones constituyen un buen punto de partida para avanzar en la comprensión de los procesos diferenciados de atracción o expulsión poblacional, de sus distintos ritmos de crecimiento natural y de las transformaciones en la estructura habitacional de cada zona.

Figura 1.  
 Tamaño y cambio absoluto y relativo de la población en Montevideo por municipio (2011–2023)



Población 2023							
A	B	C	CH	D	E	F	G
203.088	154.588	145.891	161.751	166.695	149.054	168.683	150.393

Fuente: Censo 2011 y 2023, INE

Además del tamaño poblacional de cada municipio y su evolución intercensal, las diferencias en la dinámica demográfica se reflejan en su estructura por edad y sexo, ilustradas en sus respectivas pirámides de población (figura 2). Estas diferencias son reflejo de patrones diferenciales de fecundidad, mortalidad y movilidad residencial dentro o fuera del departamento.

El municipio B presenta una pirámide con base estrecha y una proporción alta de población joven adulta, pero pocos niños, lo que indica baja fecundidad y alta atracción de población joven, probablemente asociada a los servicios, la estructura de viviendas y las instituciones educativas de la zona.

En contraste, los municipios A y D muestran una estructura poblacional con mayor proporción de población infantil, aunque también afectada por la reciente caída de la fecundidad. El municipio CH, por su parte, se caracteriza por una base angosta, con escasa presencia de niños y una estructura envejecida.

Figura 2.  
Pirámides de población por grupos quinquenales de edad y sexo, según municipio de Montevideo, 2023



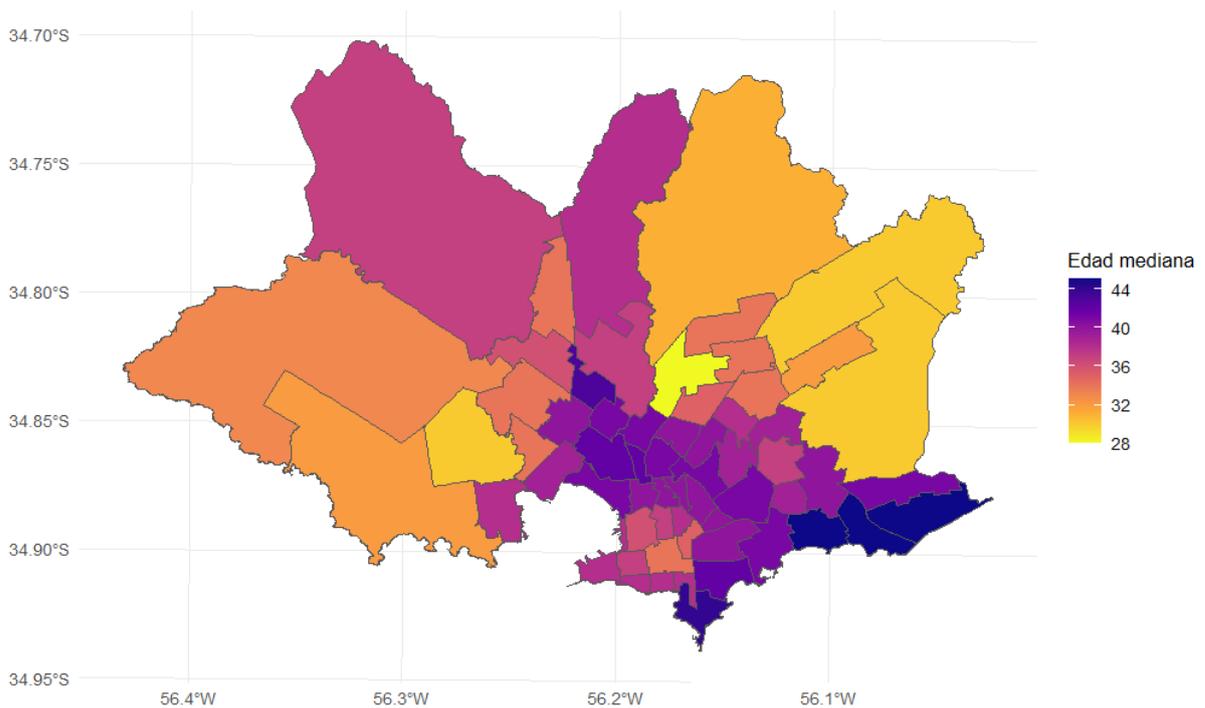
Fuente: Censo 2023, INE

A propósito del proceso de envejecimiento de la población, este se aprecia con mayor claridad al analizar la edad mediana, es decir, la edad que divide a la población en dos mitades: una de mayor edad y otra de menor edad.

La figura 3, que presenta este indicador para los 62 barrios de Montevideo, evidencia fuertes contrastes territoriales: las zonas céntricas y la franja costera del este concentran las edades medianas más altas, mientras que los barrios periféricos muestran poblaciones más jóvenes.

Las diferencias entre barrios pueden superar los 15 años, reflejando patrones muy dispares de composición por edad; por ejemplo, entre los 28 años de edad mediana de Punta de Rieles/Bella Italia y los 45 años de Malvín o Punta Gorda.

Figura 3.  
Edad mediana por barrio de Montevideo, 2023



Fuente: Censo 2023, INE

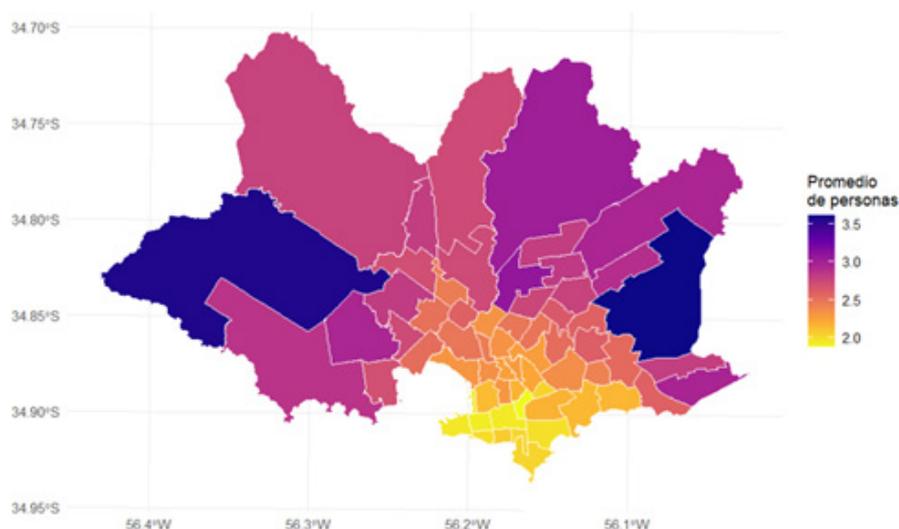
### 3. La estructura de los hogares montevideanos

La estructura por edad y sexo de la población se vincula estrechamente con otra dimensión de la estructura: los tipos de hogar según su composición. En Montevideo, los datos censales revelan una transformación acelerada en este aspecto, con marcadas diferencias territoriales.

La figura 4 muestra el tamaño medio del hogar a nivel barrial. En zonas como Ciudad Vieja y otros barrios céntricos, el promedio no supera las dos personas por hogar, lo que refleja una alta proporción de hogares unipersonales o de parejas sin hijos. En cambio, en la periferia noreste del departamento, el tamaño medio se acerca a las cuatro personas, lo que sugiere arreglos familiares más extensos y una mayor presencia de niños.

Los contrastes se evidencian entre valores medios que no alcanzan las dos personas (Pocitos, Tres Cruces, Cordón, Ciudad Vieja, Centro, Barrio Sur) y aquellos que superan los tres miembros por hogar en promedio (Bañados de Carrasco, Paso de la Arena, Casavalle).

Figura 4.  
Tamaño medio del hogar por barrio de Montevideo, 2023



Fuente: Censo 2023, INE

La figura 5 compara de forma exhaustiva la estructura de los hogares por municipio. Los municipios B y CH presentan una proporción elevada de hogares unipersonales, en algunos casos cercana al 50 %, y una presencia muy reducida de hogares de pareja con hijos.

Por el contrario, los municipios A, F y G concentran una mayor proporción de hogares con hijos, lo que remite a diferencias sociodemográficas significativas.

En la figura 6 se pone nuevamente el foco en los hogares unipersonales, en este caso a nivel barrial a lo largo del territorio.

Figura 5.  
Distribución porcentual de tipos de hogar por municipio de Montevideo, 2023  
Fuente: Censo 2023, INE

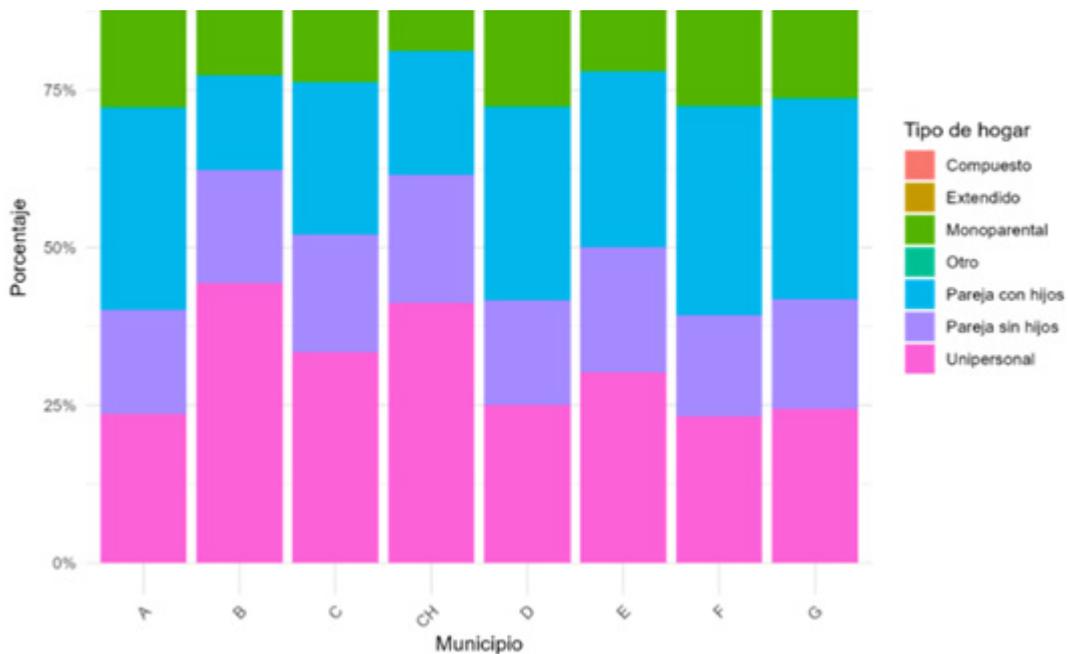
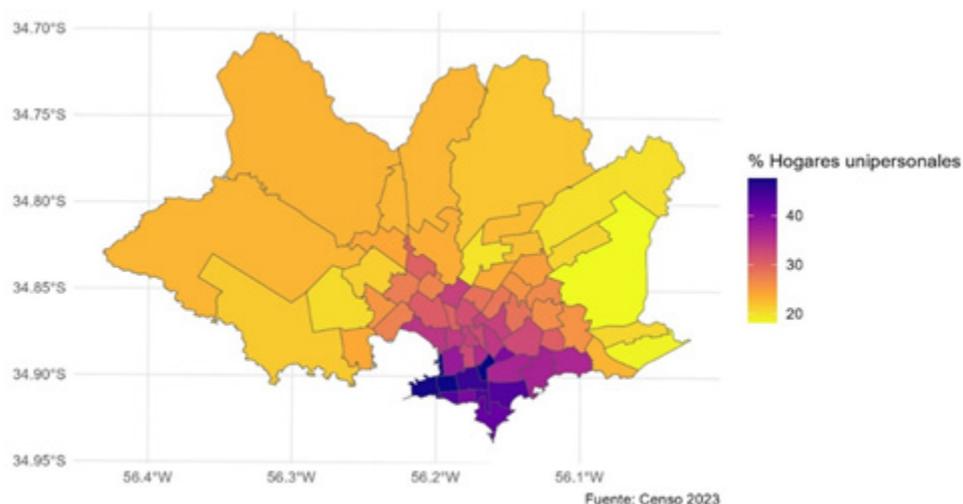


Figura 6.  
Porcentaje de hogares unipersonales por barrio de Montevideo, 2023



Fuente: Censo 2023, INE

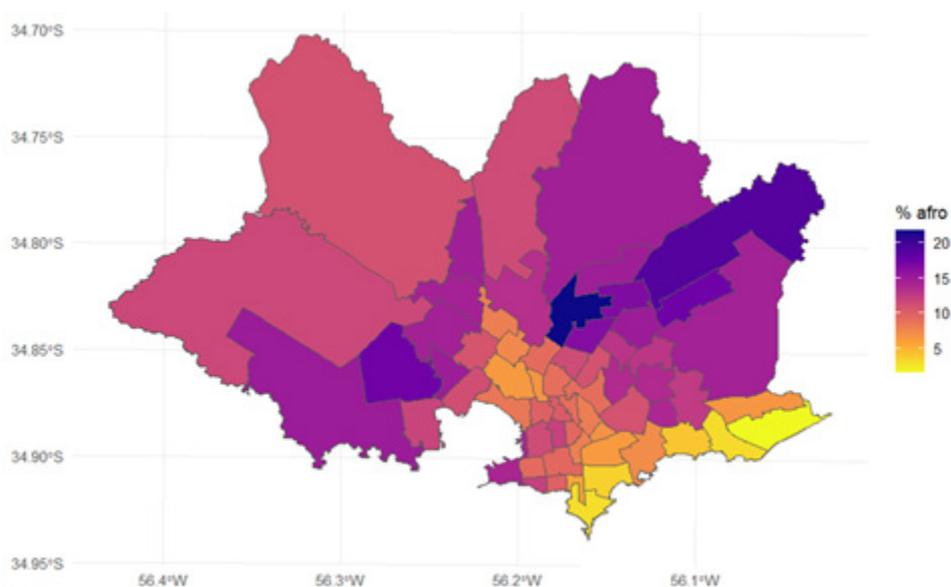
#### 4. Población por ascendencia étnico racial y poblaciones migrantes

Una mirada integral de la población requiere incluir dimensiones como la ascendencia étnico-racial y la condición migratoria, que permiten identificar posibles factores de desigualdad y segmentación social, entre otros aspectos.

La figura 7 presenta la proporción de personas que declararon tener ascendencia afro o negra, independientemente de si también mencionaron otras o la declararon como principal. La mayor concentración se encuentra en zonas del oeste y, particularmente, del noroeste de la ciudad, áreas que presentan los niveles más bajos de infraestructura o bienestar.

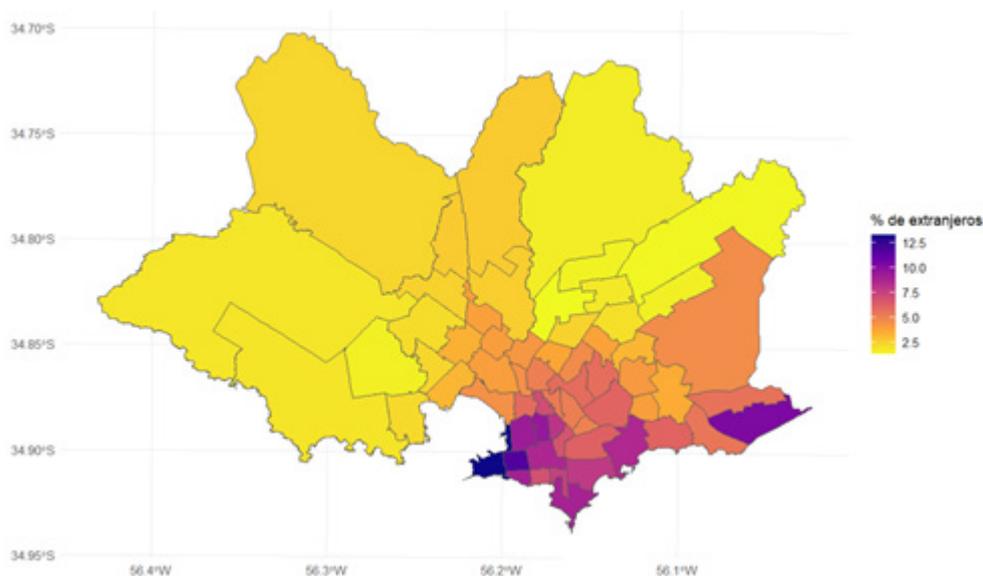
En contraste, mientras que en barrios como Casavalle la proporción supera el 20 %, la costa este muestra valores menores al 5 %, lo que refuerza la idea de una distribución territorial desigual de la población afrodescendiente.

Figura 7.  
Porcentaje con ascendencia afro por barrio de Montevideo, 2023



Fuente: Censo 2023, INE

**Figura 8.**  
Porcentaje de migrantes absolutos (nacidos en el exterior) por barrio de Montevideo, 2023



Fuente: Censo 2023, INE

En cuanto a la población migrante, la figura 8 muestra su distribución geográfica, destacando una concentración importante en zonas céntricas y en barrios del norte de la ciudad, como la Aguada. Los barrios periféricos, en cambio, presentan una presencia migrante mucho menor.

Este patrón responde al hecho de que más de la mitad de las personas nacidas en el extranjero llegaron a Uruguay en el último período intercensal, y que su perfil por edad y país de origen se vincula estrechamente con la residencia en esas zonas céntricas, al menos durante los primeros años de su establecimiento en el país.

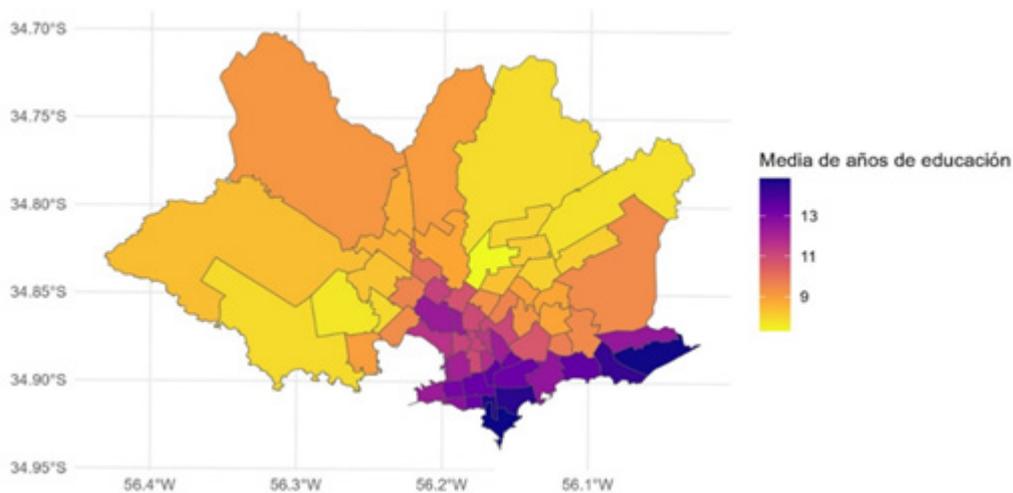
## 5. Desigualdades socioeconómicas a nivel subdepartamental

Las marcadas diferencias en la estructura poblacional y social del territorio montevideano se vinculan estrechamente con desigualdades estructurales. Una de las dimensiones más claras para visualizar esta desigualdad es la educativa.

Las figuras 9 y 10 muestran, respectivamente, los años promedio de educación y el nivel educativo alcanzado por la población en los distintos barrios de Montevideo para las personas de 25 años o más. La distribución espacial de estos indicadores responde a un patrón de segregación socioeconómica

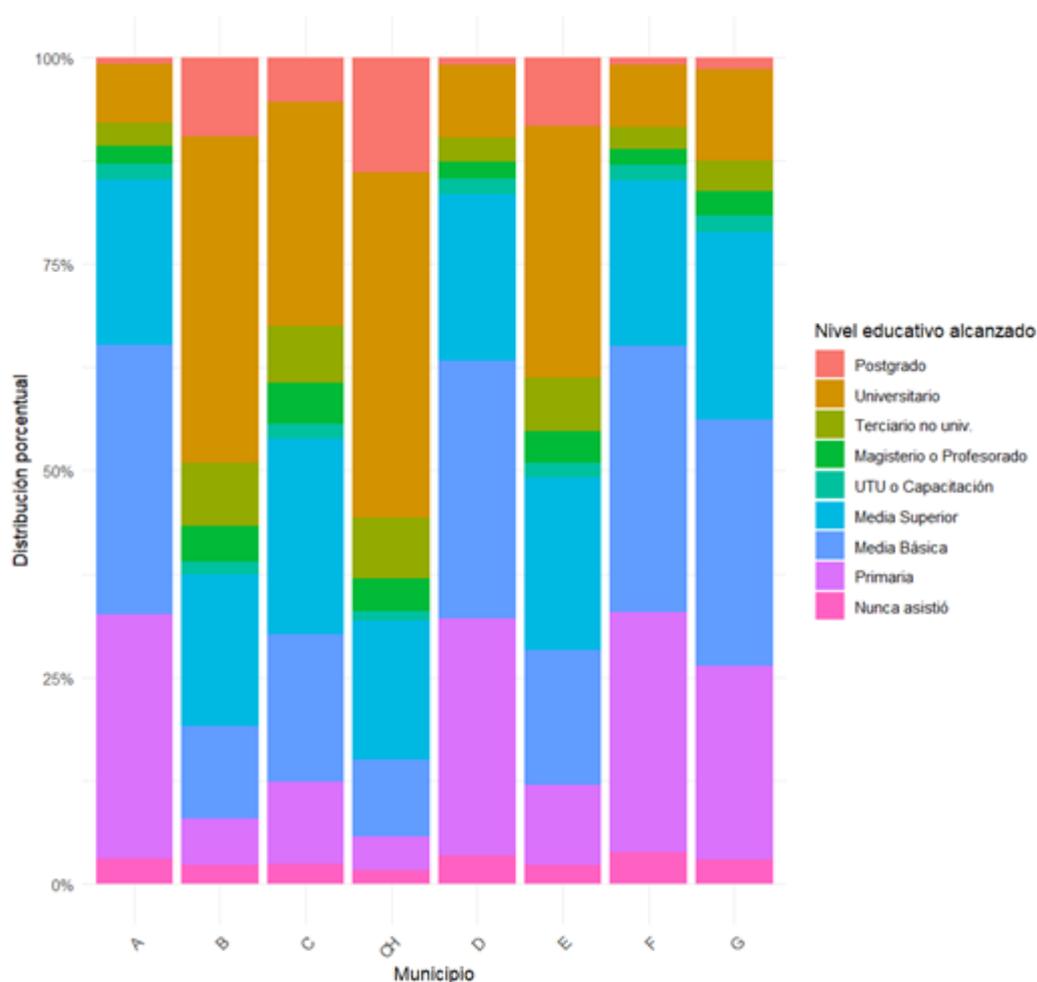
bien establecido: los sectores con mayores niveles educativos se ubican en la costa este y en el centro, mientras que los barrios más alejados concentran los niveles más bajos.

Figura 9.  
Media de años de educación por barrio de Montevideo, 2023



Fuente: Censo 2023, INE

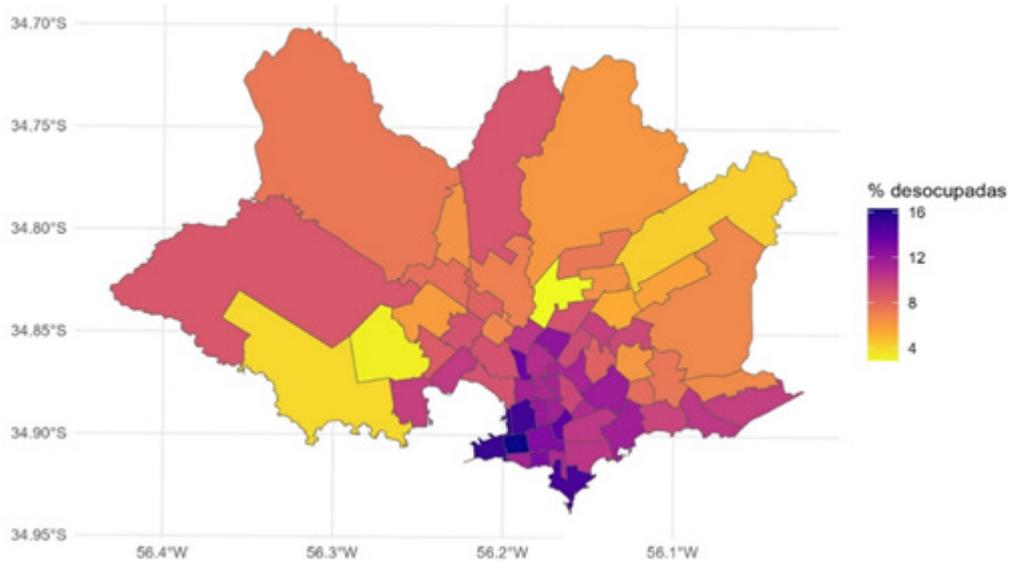
Figura 10.  
Composición por nivel educativo alcanzado por municipio



La figura 10 es particularmente elocuente. Teniendo en cuenta que se refiere al nivel alcanzado y no necesariamente terminado, en los municipios CH y B la mayoría de la población alcanzó a cursar estudios terciarios, universitarios o de posgrado, mientras que en varios municipios (A, D, F y G) una cuarta parte de la población no alcanzó la educación media. Los municipios C y E presentan una estructura intermedia, más cercana al promedio del departamento.

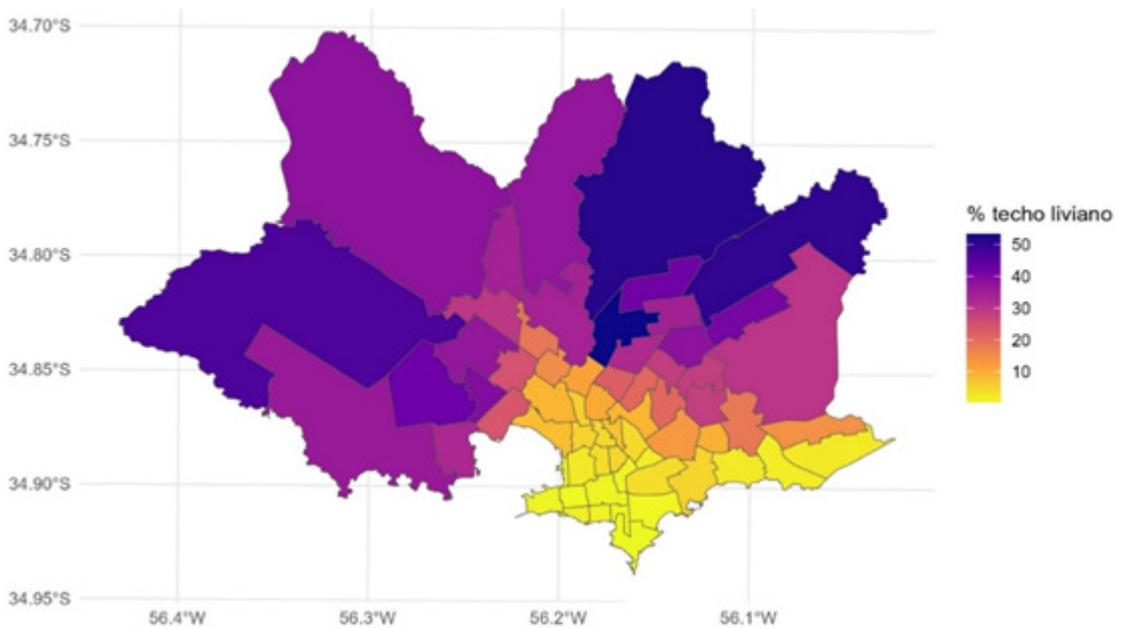
La desigualdad social también se expresa en las condiciones de la vivienda. Las figuras 11 y 12 presentan la distribución de viviendas desocupadas y de viviendas con techo liviano, respectivamente. Estas variables permiten identificar zonas con mayores niveles de precariedad habitacional, así como contrastarlas con áreas densamente urbanizadas donde, sin embargo, existe un número importante de viviendas vacías.

Figura 11.  
Porcentaje de viviendas desocupadas por barrio de Montevideo, 2023



Fuente: Censo 2023, INE

Figura 12.  
Porcentaje de viviendas con techo liviano por barrio de Montevideo, 2023

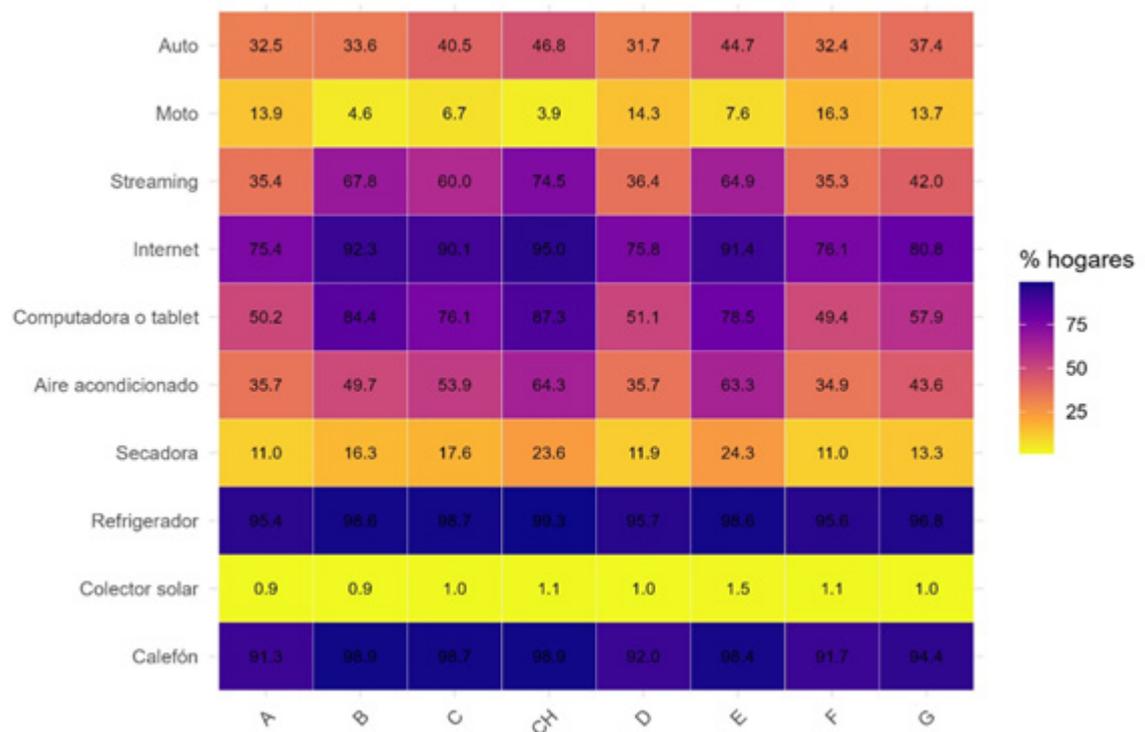


Fuente: Censo 2023, INE

Finalmente, la Figura 13 muestra la heterogeneidad en el acceso a bienes de confort en los hogares. Aunque ciertos equipamientos, como heladeras o calefones, están presentes en más del 90 % de los hogares en todos los

municipios, otros bienes —como los equipos de aire acondicionado o la suscripción a servicios de TV por streaming— presentan diferencias de más de 30 puntos porcentuales entre municipios, lo que refleja desigualdades en el estándar de vida y en las condiciones de confort doméstico.

Figura 13.  
 Porcentaje con acceso a bienes y servicios del hogar por municipio de Montevideo, 2023



Fuente: Censo 2023, INE

En resumen, la población de Montevideo ha atravesado transformaciones significativas en su dinámica demográfica durante el período intercensal. Estos cambios expresan o interactúan con las desigualdades estructurales que atraviesan su territorio, por lo que el relevamiento censal se confirma como una herramienta sumamente poderosa para observar el despliegue heterogéneo de fenómenos sociodemográficos, con variaciones sustanciales entre municipios y barrios.

## 1.6. LA DEFENSORÍA EN TANTO INSTITUCIÓN DE PROMOCIÓN DE DERECHOS

### La autonomía como elemento clave

#### AUTONOMÍA PRESUPUESTAL

El decreto de creación de la Defensoría contiene dos disposiciones relevantes sobre este aspecto. La primera se refiere a la posibilidad de asignar una plantilla de la Junta Departamental de Montevideo para cumplir tareas en la Defensoría

Artículo 17 – La Junta Departamental, a propuesta nominativa de el/la titular de la Defensoría del Vecino, adscribirá a su servicio directo, el personal necesario para el funcionamiento de la oficina.

En la misma línea, el artículo 18 establece un fondo para el funcionamiento de la Defensoría que será parte del presupuesto de la Junta; acto seguido, habilita a la Defensoría, se entiende que con el objetivo de concretar refuerzos presupuestales a la firma de convenios. Dice el artículo citado:

Artículo 18 – La dotación y la partida para gastos de funcionamiento serán fijadas por la Junta Departamental y formarán parte de su presupuesto. La Defensoría del Vecino podrá, en el ámbito de sus competencias y para el mejor cumplimiento de sus funciones, suscribir convenios de cooperación con organizaciones nacionales, internacionales, privadas o gubernamentales, dando cuenta a la Junta Departamental.

A lo largo de los años se ha sumado una importante dotación de pasantes y becas tanto de la Udelar como de UTU; sin embargo, esto encierra una debilidad relevante: la alta rotación de los equipos operativos o de apoyo técnico de la Defensoría.

Consideramos que este es un momento clave para avanzar en la consolidación de la autonomía presupuestal de la Defensoría. Esto implica unificar los montos ejecutados anualmente y acordar, en el marco del presupuesto quinquenal departamental, la creación de un fondo que contemple los gastos previstos y asegure la incorporación de nuevas propuestas acumuladas a lo largo de los años.

Asimismo, resulta fundamental contar con consultorías para el análisis de programas departamentales y con funcionarias y funcionarios de carrera en

la Defensoría. Esto permitiría reducir la dependencia de procesos como las pasantías, que, si bien son valiosas por su aporte, tienen un alcance temporal muy limitado.

## ESQUEMA PRESUPUESTAL

La Defensoría cuenta con dos fuentes de ingresos, ambas derivadas del presupuesto de la Junta Departamental de Montevideo. Desde 2006, año en que se creó la partida presupuestal para la Defensoría, las actualizaciones se han realizado únicamente en función del IPC, mientras que, en paralelo, se han ampliado las actividades y acciones desarrolladas por la institución.

## AUTONOMÍA TÉCNICA

De la mano de la autonomía presupuestal se encuentra la autonomía técnica, que requiere contar con equipos más permanentes, surgidos de convocatorias públicas, y con procesos de capacitación específica. Esto implica asumir a la Defensoría como una institución promotora de derechos.

Se plantean dos estrategias en este sentido: por un lado, la designación del personal de la Defensoría mediante concursos públicos; por otro, la necesidad de contar con los recursos y la autonomía de gestión suficientes para realizar análisis externos de políticas públicas y su impacto en las vecinas y vecinos.

Tal como ha sucedido anteriormente con temas como la contaminación acústica, las viviendas vacías, la pirotecnia y sus consecuencias, se propone planificar la incorporación de miradas técnicas externas para el análisis de espacios de planificación territorial o de cuestiones medioambientales, entre otros ámbitos.

## AUTONOMÍA EN LA AGENDA Y LA GESTIÓN

Como corolario de la autonomía presupuestal y técnica, surge la capacidad de definir líneas de acción que trasciendan los asuntos concretos que llegan a la Defensoría. Resulta clave la construcción de alianzas con otras organizaciones e instituciones, para lo cual es fundamental contar con la posibilidad de firmar convenios, tal como lo establece el decreto de creación en su artículo 18.

La articulación con el conocimiento técnico independiente constituye un elemento esencial para el desarrollo de una agenda propia, posibilita conveniar

acciones, amplía la capacidad de la Defensoría y profundiza en torno a las temáticas.

Asimismo, la incorporación de tecnología en la gestión cotidiana y la capacitación continua del personal son componentes clave para avanzar en la autonomía institucional que se plantea.

### **SEMINARIO “DERECHOS EN EL TERRITORIO”<sup>5</sup>**

El 21 de marzo de 2025, en la Sala de Conferencias de la Intendencia de Montevideo, se llevó a cabo el seminario “Derechos en el Territorio”, con la participación de más de 300 personas inscritas. La jornada contó con X mesas de trabajo y X ponencias, que incluyeron aportes académicos, de política pública y experiencias comunitarias.

El seminario fue declarado de interés departamental por la Junta Departamental de Montevideo. Su objetivo principal fue delinear criterios comunes entre los distintos ámbitos de actividad frente a problemáticas que afectan los derechos humanos en todo Montevideo.

La mesa de cierre contó con la participación de cinco candidatas y candidatos a la Intendencia de Montevideo: Verónica Piñeyro, Virginia Cáceres, Mario Bergara, Roque García y Salvador Schelloto.

Previamente señalamos: “Será un hito para nuestra institución, dado que reafirmará a la Defensoría como un organismo garante de los derechos humanos en el ámbito departamental.”

Las temáticas abordadas durante el evento incluyeron infancias, personas migrantes, personas en situación de calle, discapacidad, personas adultas mayores, accesibilidad y transporte, pirotecnia, fincas abandonadas, salud mental, cultura, residuos y medioambiente”.

Se presentaron investigaciones y proyectos académicos sobre algunos de los temas abordados previamente. Al mediodía se desarrolló una mesa temática sobre niñas, niños y adolescentes, que incluyó las presentaciones de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Córdoba y la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires. Es de interés de la Defensoría de Montevideo desarrollar una línea de defensa y promoción de los derechos de las infancias en nuestro departamento.

---

5 <https://derechosenelterritorio.uy/>

Por la tarde se llevaron a cabo tres espacios de trabajo sobre diversas temáticas, que reunieron más de 300 inscripciones de organizaciones comunitarias, experiencias de trabajo social en el territorio y proyectos públicos y privados de inserción. Entre estas actividades se destacó la presentación de la Coordinadora de Usuarios del Transporte Público de Montevideo, una organización que cuenta con el apoyo de la Defensoría.

En los espacios temáticos se abordaron situaciones como los conflictos de convivencia, las oportunidades laborales, las cuestiones de género, las personas en situación de calle, la salud mental de la población y otros temas. Estos trabajos se realizaron a partir del aporte de personas y colectivos sociales, quienes sostienen un esfuerzo conjunto y cotidiano, llevado adelante mediante la participación activa de los involucrados, con el objetivo de construir un mundo más humano, inclusivo y solidario.

En este contexto, la Defensoría desempeña un papel crucial al sensibilizar y comprometer de manera activa a los organismos estatales en el cumplimiento estricto de las leyes nacionales y de los convenios internacionales. Esto incluye las obligaciones de protección, defensa y promoción de los derechos humanos de todas las personas, y en particular de aquellas con discapacidades, personas migrantes, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, mujeres, así como del medio ambiente y otras poblaciones históricamente vulneradas.

En este marco de trabajo y compromiso, presentamos el siguiente resumen, que busca reflejar los avances alcanzados y las problemáticas aún pendientes.

En el espacio temático sobre la comunidad, la accesibilidad y el trabajo se planteó que, al trabajar en territorio desde el ámbito comunitario, muchas veces se recurre a una terminología que refleja más una intención de imponer ideas (trabajar *para* la gente) que de fomentar una reflexión participativa entre todas las personas (trabajar *con* la gente).

Se señalaron ejemplos de palabras frecuentemente utilizadas que conllevan significados asociados a enfoques verticales o intervencionistas:

- Aterrizar (que remite a traer ideas “desde arriba”),
- Desembarcar (que evoca la llegada desde barcos, implicando irrupción),
- Abordar (asociado a piratas que van a bordo para saquear), y

- Intervenir (relacionado con controlar o gestionar bajo la premisa de que “todo está mal”).

Como alternativa, se propuso el uso de términos como *involucrar*, que enfatizan el trabajo conjunto y la participación activa de las comunidades.

Se cuestionó que, en ocasiones, los procesos comunitarios que pretenden ser participativos no lo son en profundidad, sino únicamente en la superficie. La participación real requiere instancias de pensar juntos, trabajar juntos y, en distintos niveles, decidir juntos.

En materia de trabajo, surgió como idea fuerza la necesidad de no enfocarse únicamente en la generación de más empleo dependiente, sino también en promover condiciones que favorezcan el trabajo autónomo, el desarrollo de actividades independientes y la creación de espacios asociativos con estructuras menos jerarquizadas. Asimismo, se subrayó la importancia de hacer cumplir las leyes de empleo vigentes.

Una frase que resonó en la Mesa: “Sobra trabajo en los barrios; falta empleo”.

En materia de accesibilidad, persisten importantes desafíos. Ante la falta de recursos, se destacó la necesidad de recurrir a la creatividad, de “ponerle pienso e imaginación” a esta temática para encontrar soluciones innovadoras.

También se subrayó la importancia de involucrar a las y los jóvenes en los asuntos comunitarios, con una perspectiva basada en derechos y evitando toda forma de estigmatización. En cuanto a la inclusión laboral, se planteó la necesidad de contar con equipos sociales que acompañen y apoyen las trayectorias personales de los jóvenes. Asimismo, se hizo hincapié en la urgencia de diseñar proyectos de largo plazo que les permitan adquirir hábitos de trabajo.

Finalmente, se enfatizó la importancia de desarrollar una mayor empatía hacia los jóvenes, promoviendo la apertura para comprender sus realidades y generar encuadres más flexibles que faciliten su participación e inclusión.

Estar en territorio implica generar redes con personas, organizaciones sociales, municipios y otros actores. También es útil trascender lo estrictamente local para conocer realidades y herramientas aplicadas en otros territorios.

En el espacio temático Personas en situación de calle, salud mental y dispositivos, se destacó que las respuestas deben priorizar, en ese orden, la vivienda, la salud y el trabajo. Se subrayó la necesidad de superar los refugios

y otros dispositivos que, al ser propuestas fragmentadas, son vivenciados por las personas como medidas punitivas.

Finalmente, se planteó la urgencia de promover cambios estructurales —y no meros parches— que permitan superar la violencia estructural e institucional presente en normativas como la ley de faltas y la de internación compulsiva.

Se citó a Angela Davis: “Una posibilidad de abrir al mundo que te golpea pero que te puede dar alegría, hablando, compartiendo, jugando.”

A partir de esta reflexión, se propone pensar juntas y juntos con las personas involucradas para buscar soluciones al consumo problemático de sustancias. Se enfatiza que la respuesta no debe centrarse en el encierro, sino en la construcción de ciudadanía y el fortalecimiento de las redes comunitarias.

En el espacio temático de mediación comunitaria se reflexionó, desde distintas miradas, sobre los conflictos de convivencia con anclaje territorial. Estos conflictos tienen una gran incidencia en la totalidad de las demandas que recibe la Defensoría y, más allá de ello, representan una preocupación social relevante en Montevideo, al estar estrechamente vinculados con la calidad de vida y la seguridad.

Este fue un espacio de carácter procedimental en el que se trabajaron las vulnerabilidades desde una perspectiva centrada en el “cómo”. Se señaló que, si bien a menudo los objetivos están claros, resulta más difícil encontrar las herramientas adecuadas para diseñar y aplicar el “cómo hacerlo”, especialmente cuando se trata de conflictos complejos.

En la mesa se escucharon aportes tanto de ponentes individuales como de instituciones, entre ellas los Centros de Mediación del Poder Judicial, el Círculo de Mediación del Uruguay y el proyecto ya implementado de promotores de convivencia barrial, una experiencia surgida de un convenio entre el Municipio B y la Defensoría.

Además, se presentó un interesante trabajo individual sobre ciudades desiguales, segregadas y estigmatizantes, que expuso las causas profundas de los conflictos sociales que posteriormente irrumpen en la vida cotidiana de las y los montevideanos y se convierten en desafíos para quienes ejercen la mediación comunitaria.

El público participante destacó la importancia de fortalecer la capacitación de mediadoras y mediadores que abordan el conflicto social, promoviendo su transformación de manera creativa y desde enfoques interdisciplinarios.

Se enfatizó la necesidad de integrar disciplinas como el trabajo social, la sociología, la antropología, la psicología social, la economía, el derecho, la conflictología y otras ciencias sociales en la formación de estos agentes.

Asimismo, se señalaron ejemplos de conflictos concretos que requieren atención, como los generados por el uso de los espacios públicos, los ruidos molestos, las ciclovías, la convivencia cotidiana entre vecinas y vecinos, y las agrupaciones de candombe.

Los desafíos identificados incluyen la necesidad de apoyar las experiencias municipales exitosas, que requieren esfuerzos sostenidos, mecanismos de registro y condiciones para garantizar su sostenibilidad.

Asimismo, se planteó la posibilidad de impulsar una Ley de Mediación que regule aspectos como los requisitos de formación de las y los mediadores, los criterios de evaluación de las mediaciones y otros elementos clave, siguiendo el ejemplo de la normativa existente en la mayoría de los países latinoamericanos.

## ENTREVISTAS A CANDIDATURAS

En la previa de las elecciones departamentales, se realizaron entrevistas para presentar el trabajo de la Defensoría a las siguientes personas candidatas a la Intendencia de Montevideo y sus equipos:

- Virginia Cáceres
- Roque García
- Martín Lema
- Salvador Schelotto

Asimismo, se mantuvieron encuentros con diversos equipos de candidaturas a los concejos municipales, entre ellos:

- Federico Nola (Municipio B)
- Patricia Soria (Municipio B)
- Florencia Chipolini (Municipio B)
- Damián Salvetto (Municipio C)
- Gabriel Velazco (Municipio D)

La organización de la Defensoría está a cargo de su titular, quien coordina y acompaña el trabajo de las distintas áreas. De esta dependen directamente el Área de Admisión, el Área de Mediación, el Área Social o Técnica y el Área de Comunicación. Estas áreas integran el funcionamiento central de la institución y trabajan de forma articulada para dar una respuesta integral a los asuntos que llegan.

### 2.1. ADMISIÓN Y GESTIÓN DE ASUNTOS

El equipo de Atención a la Ciudadanía se encarga de recibir y gestionar los asuntos que llegan a la Defensoría. El proceso comienza con la admisión, a cargo principalmente de pasantes de UTU, quienes reciben los planteos y, según el caso, los abordan directamente o los derivan al equipo de gestión, integrado por pasantes de la Udelar y personal técnico.

La gestión de los asuntos se realiza siguiendo un protocolo que define distintos tipos de actuaciones, como brindar orientación, investigar situaciones, facilitar mediaciones o proponer mejoras institucionales.

Además, los asuntos que ingresan se clasifican en reclamos, consultas o propuestas, y según correspondan, o no, al ámbito departamental.

Figura 14.  
Diagrama de gestión



### 2.1.1. Asuntos ingresados 2024-2025

En este primer año de gestión se presentaron 1263 asuntos por parte de vecinos y vecinas. De estos, 89 fueron casos colectivos y el resto (93,9 %) fueron individuales. Esta primera categorización es muy relevante: los asuntos colectivos incorporan notas de reclamo con 10 firmas, y en algunos casos se presentan cientos de firmas de vecinos y vecinas.

En cuanto a la distribución por género, se mantiene una tendencia histórica de mayor preocupación de las mujeres por las situaciones comunitarias.

A nivel geográfico, se ha dispersado la territorialidad de los asuntos, probablemente como consecuencia del programa Defensoría en tu barrio.

### 2.1.2. Georreferenciación por tema y municipio

El siguiente gráfico permite identificar la procedencia de los asuntos según los diferentes Municipios, ofreciendo una perspectiva territorial de los reclamos.

Figura 15.  
Procedencia de los asuntos

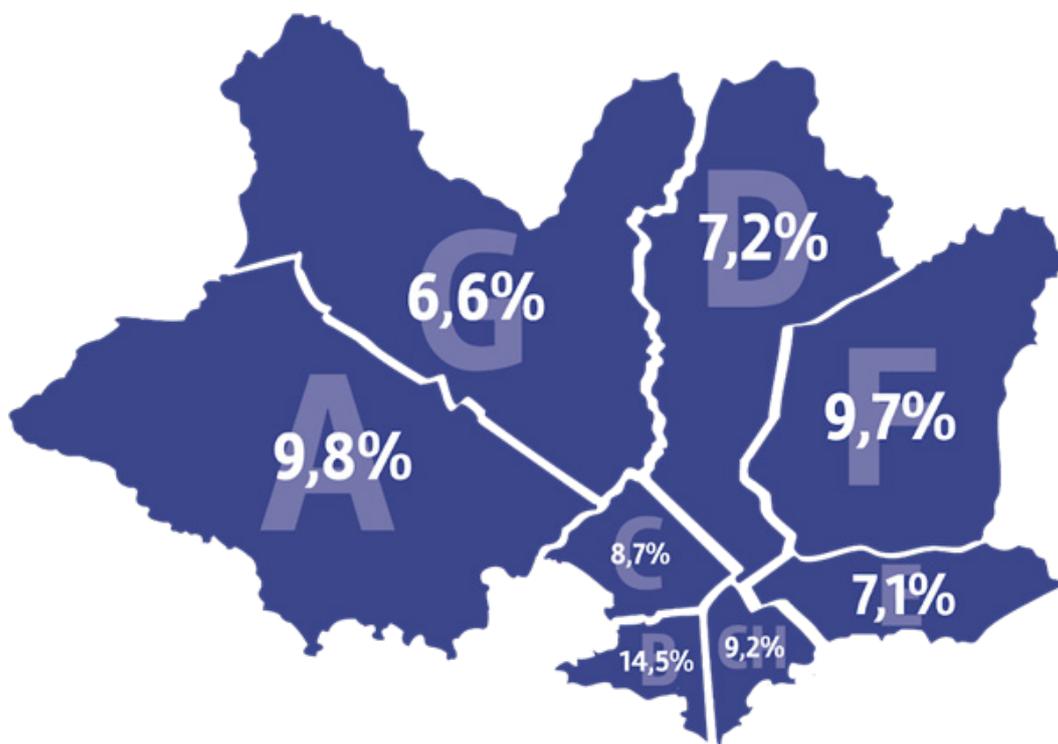


Figura 16.  
Asuntos que ingresaron en este período a la Defensoría, por temática

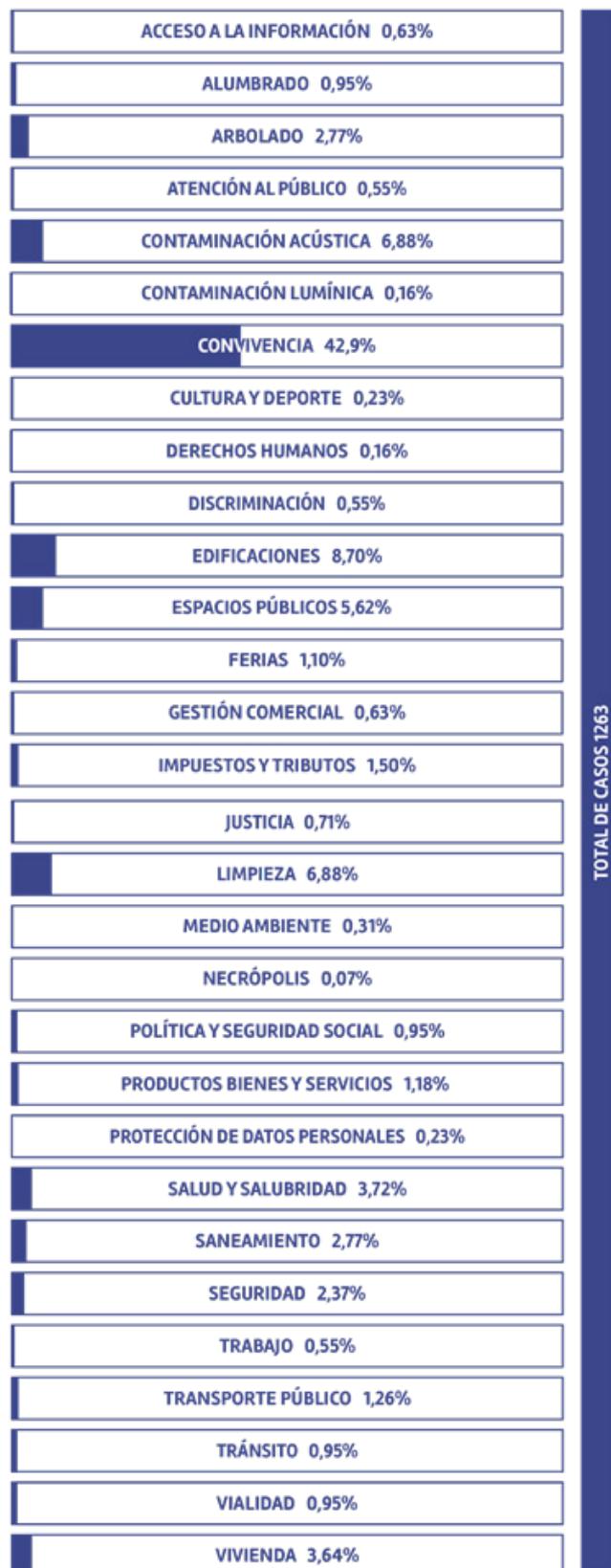


Figura 17.  
Asuntos que ingresaron de forma individual o colectiva



Es importante destacar que la Defensoría, de forma cotidiana, atiende asuntos que son preocupación de colectivos de vecinas y vecinos. Una debilidad de nuestras estadísticas es que, hasta el momento, el registro de la cantidad de personas preocupadas por tales situaciones es escaso.

En el período de este informe se registraron 89 casos colectivos. Muchos están vinculados a la convivencia comunitaria, mientras que otros se relacionan con críticas a políticas públicas que inciden en la vida cotidiana de las personas participantes. Otra característica de estos asuntos es la variabilidad en el número de personas que impulsan los reclamos: como parte del ciclo de vida de estos, con una mayor difusión se suman más vecinos.

Por otra parte, la solución a estos reclamos tiene que ver con normas establecidas y su puesta en práctica, pero, sobre todo, con la convivencia y las formas de vincularse entre vecinos y el Estado.

Algunos ejemplos:

- Cambios en la normativa que inciden en la vida cotidiana de las personas.
- Acciones de la política pública que surgen sin consulta previa.
- Problemas de convivencia entre colectivos de vecinas y vecinos.
- Consecuencias sobre la vida cotidiana de políticas públicas.

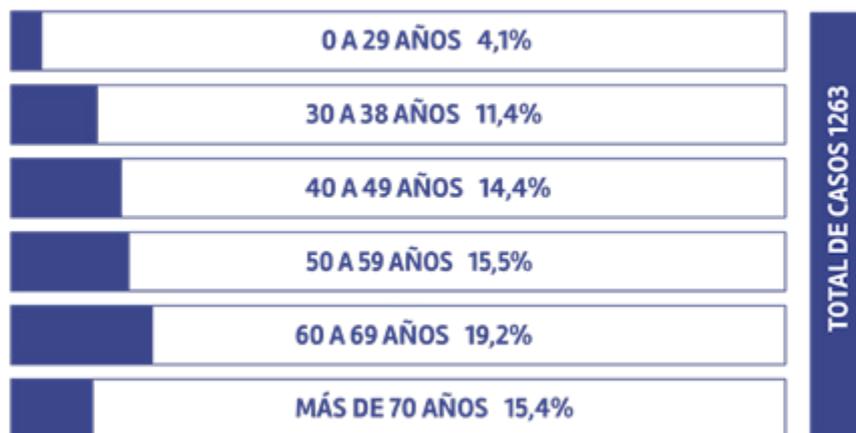
En estos casos, es difícil identificar los derechos o los representantes: se trata de derechos difusos en su representación y, al mismo tiempo, es complejo construir consensos en la definición del problema, ya que lo que a algunas personas molesta no coincide con las percepciones de otras partes reclamantes.

La estrategia de la Defensoría se enmarca, en la mayoría de estos casos, en la solución alternativa de conflictos, a través de la mediación comunitaria, cuyas características ya hemos presentado:

- La escucha activa en la construcción conjunta de una problemática.
- La identificación de las partes y de los intereses contrapuestos.
- La identificación de salidas alternativas consensuadas.
- El diálogo permanente y la búsqueda de nuevas miradas que aporten.

De los asuntos que llegan a la Defensoría, estos son los porcentajes por rango de edad según los datos del sistema.

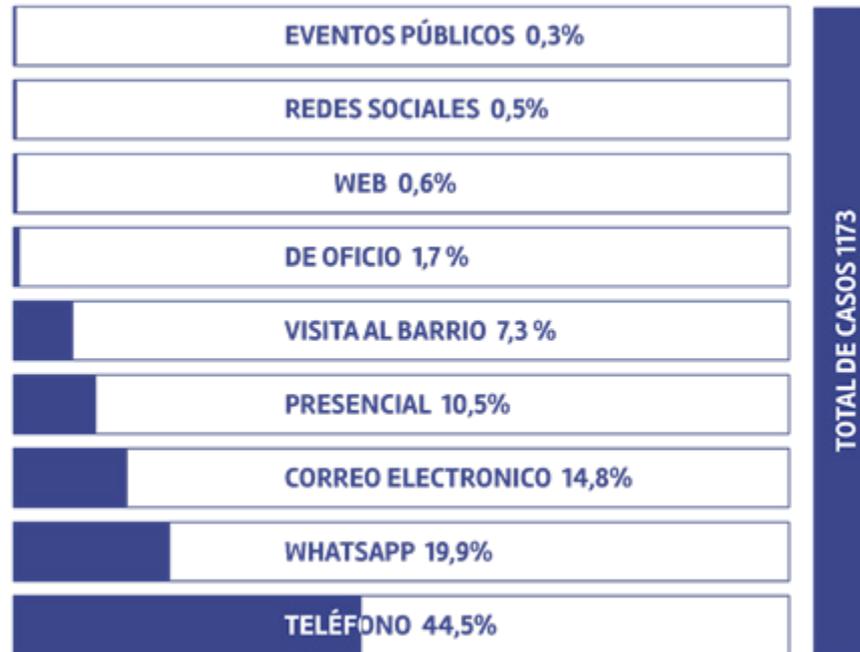
Figura 18.  
Asuntos recibidos, por edad



Del total de 1263 asuntos ingresados, 1173 cuentan con los datos requeridos para el análisis, mientras que los restantes presentan información incompleta; por ello, no se incluye la fila de porcentaje sin edad, que corresponde a un 20 %.

En el siguiente gráfico se detallan las vías de ingreso utilizadas por las vecinas y los vecinos para presentar sus asuntos ante la Defensoría.

Figura 19.  
Vía de ingresos de los asuntos



La muestra gráfica representa un total de 1173 asuntos, dado que no se cuenta con datos de los 90 asuntos restantes. Esto explica la diferencia con el total general de 1263 asuntos presentado en otras gráficas anteriores.

En la siguiente gráfica se presenta la distribución por género de quienes presentaron asuntos ante la Defensoría.

Figura 20.  
Asuntos ingresados, por género



La gráfica presenta únicamente los porcentajes de los asuntos ingresados según las categorías de género femenino y masculino. Es importante señalar que constituye un deber institucional incorporar otras identidades de género en el sistema, con el fin de reflejar una verdadera diversidad.

Asimismo, del total de 1263 casos, solo se cuenta con información de género para 1036 personas, lo que evidencia la necesidad —ya señalada en instancias anteriores— de mejorar los procesos de recolección de datos al momento de ingresar un asunto en el sistema.

## 2.2. EJES TEMÁTICOS

### 2.2.1. Vivienda

El tema vivienda atraviesa las diferentes temáticas que se presentan en el marco de la intervención que viene desarrollando la DVVM.

Si tenemos en cuenta los datos del Censo 2023, podemos ver que en Montevideo existen 582.044 viviendas particulares, de las cuales 55.630 se encuentran desocupadas (Fuente: Instituto Nacional de Estadística – INE, Censo 2023). Esto genera preocupación al poner en evidencia que no se trata de falta de stock de vivienda, sino del problema de acceso a la misma.

Teniendo en cuenta las diferentes problemáticas sociales existentes: población viviendo en asentamientos irregulares, personas en situación de calle, población migrante sin acceso a una vivienda, pensiones sin fiscalización por parte del Estado, fincas abandonadas, entre otras. Desde la Defensoría se atienden consultas vinculadas a la temática de forma individual y colectiva.

### COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES

- **ANV** (Agencia Nacional de Vivienda) – Acuerdo de Trabajo para intervenir en los Complejos Habitacionales y Capacitación de posibles promotores comunitarios referentes en cada municipio. Mayo 2025.
- **Mides** (Ministerio de Desarrollo Social) – Asesoramiento Centros 24 horas, derivación y requisitos.
- **FADU** (Facultad de Arquitectura Diseño y Urbanismo) – Intercambio sobre investigación pensiones, personas sin hogar y viviendas desocupadas. Presentación libro Vacíos Urbanos FADU– DVVM 30 abril de 2025 Junta Departamental de Montevideo.
- **MVOT** (Ministerio de Vivienda Ordenamiento Territorial) – Asesoramiento planes, programas de viviendas y requisitos para programa subsidio de alquiler.

## 2.2.2. Personas sin hogar

En Uruguay existe un proceso de vulneración de derechos con larga data referente a las personas sin hogar, que se concentra en Montevideo.

En términos cuantitativos, son cada vez más las personas en situación de calle, con problemáticas de consumo, deterioro del estado de salud mental y dificultades en los vínculos sociales.

De manera cotidiana, en la Defensoría recibimos planteos de vecinas y vecinos preocupados por la situación de personas que duermen a la intemperie. Hasta el momento, las respuestas del Estado no abordan en profundidad el problema. Por su parte, los equipos técnicos involucrados articulan de forma cotidiana, pero las herramientas y programas actuales solo brindan una respuesta superficial.

El crecimiento de las personas en situación de calle es continuo. Asimismo, las trayectorias de consumo problemático de drogas, la disociación de vínculos sociales y la ausencia de redes para contener las dificultades acrecientan el problema con el paso del tiempo.

Esto también trae consecuencias en la vida cotidiana de los barrios. Es duro acostumbrar a una comunidad a que parte de sus integrantes vivan a la intemperie o, en el mejor de los casos, en un fino límite entre un techo y la calle.



El concepto de personas sin hogar implica dos mecanismos de supervivencia: alojamiento en calle o formar parte de los dispositivos de calle del Mides —centros nocturnos y hogares 24 horas—. Es importante ampliar la mirada más allá de quienes habitualmente viven en la calle, pues es muy fina la línea entre una y otra alternativa. Nuestra primera preocupación tiene que ver con el crecimiento lineal y casi sin mesetas del número de personas sin hogar, tanto a nivel de hogares y refugios del Mides como de personas habitando en calle.

En el documento *Hacia un plan departamental sinhogarismo cero en Montevideo: una política nacional sinhogarismo cero para Uruguay*, de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo, elaborado por el Arq. Mag. Gonzalo Bustillo y la Arq. Leticia Moreno, se presenta información realmente preocupante.

Un ejemplo es el siguiente:

Entre 2006 y 2023 la población sin hogar en Montevideo aumentó casi un 600 %, pasando de 739 personas en 2006 a 5015 en 2023. La tasa de personas sin hogar en Montevideo durante 2023 fue de 361 personas cada 100.000 habitantes, si no se considera la población incluida en los programas de vivienda con apoyo, y de 384 cada 100.000 personas si se considera el total de la población sin hogar que no accede a una solución autónoma y estable de vivienda en Montevideo. Para el caso de Brasil, en el año 2021 un estudio sobre 27 ciudades indicaba que solo tres casos superaban la tasa de 300 personas cada 100.000 habitantes: San Pablo, con una tasa de 300; Belo Horizonte, con 340, y Boa Vista, con 411. Esa comparativa nos hace saber la escala del problema que atraviesa Uruguay y, en particular, su capital, Montevideo.

Esto da cuenta, al menos, de dos cuestiones: en primer lugar, ninguna acción de política pública ha logrado, hasta el momento, enlentecer el crecimiento de la cantidad de personas sin hogar en Montevideo.

En segundo lugar, el número en sí mismo debe preocuparnos, y más aún por la proyección futura. El mismo estudio proyecta para el año 2030:

A partir de los datos de crecimiento del fenómeno entre 2006 y 2023 en Montevideo, y aplicando técnicas algorítmicas de aprendizaje automático, se pueden establecer predicciones de crecimiento en las que para el año 2030 Montevideo tendría una población sin hogar total de 10.583 personas y para 2036 de 19.490 personas.

Se considera que el papel de la Defensoría en este punto es, al menos, alertar sobre la situación y seguir siendo parte de las articulaciones de promoción de derechos.

Ningún cambio estructural puede pensarse sin los siguientes tres aspectos: en primer término, sin un acuerdo general sobre el problema y su gravedad; en segundo término, sin un acuerdo respecto a las dimensiones principales de interés sobre las que trabajar; y, en tercer término —y de la mano de los dos anteriores— sin políticas articuladas, difícilmente se logre una salida real.

Este flagelo no empieza en una oficina ni termina en otra, así como no es una problemática exclusivamente municipal, departamental o de ámbito nacional. Por tanto, las soluciones pasan por una integración de todos los niveles como forma de superar los actuales grados de articulación.

No alcanza con acciones concretas o articulaciones puntuales. El problema de vivienda es grave: seguimos profundizando la brecha, seguimos con gente sin vivienda y viviendas sin gente. Este es un esfuerzo que deberíamos hacer, y lo que pretendemos aportar desde la Defensoría es identificar, una vez más, viviendas vacías en zonas de Montevideo.

Existen diversas circunstancias previas que determinan la situación de sinhogarismo: un sistema carcelario que no rehabilita a las personas privadas de libertad y, al egresar, la calle se convierte en su alternativa; situaciones de violencia y convivencia familiar que afectan a mujeres, a veces con niñas y niños a cargo, quienes se alojan en el sistema de refugios y hogares del Mides; dificultades de inserción o reinserción laboral; y consumo problemático de estupefacientes. En todas estas circunstancias, la salud mental no forma parte de la atención integral a las personas.

En el esfuerzo por encontrar soluciones a la problemática, hay varias instituciones y organizaciones que apuestan al trabajo integrado. En esa apuesta seguirá la Defensoría como institución de defensa y promoción de derechos humanos en Montevideo.

Desde la Defensoría nos hemos acercado a otras instituciones para articular acciones que permitan abordar la temática con mayor profundidad. Entre ellas, se entregó una nota a las autoridades del Mides reclamando la convocatoria a todos los organismos estatales vinculados a la temática —Ministerio del Interior, Ministerio de Vivienda, Ministerio de Trabajo y Ministerio de Salud— para dialogar conjuntamente sobre posibles soluciones. También se

trabajó con la organización Ni Todo Está Perdido (Nitep), la Coordinadora 19 de Agosto y Entramados.

La Coordinadora 19 de Agosto nació para la organización de la Marcha de la Dignidad en el año 2024, actividad en la que participó la Defensoría. Fuimos observadores de la marcha de personas en situación de calle, organizada por Nitep y en conmemoración de una masacre en una plaza de San Pablo.

Ante la falta de respuesta del Mides, los organizadores de la marcha continúan reuniéndose con la finalidad de fortalecer la Coordinadora mediante la participación de las personas en situación de calle, para lograr realizar aportes sobre las políticas sociales aplicadas por el Estado.

Asimismo, la Defensoría participa en Entramados, una red de organizaciones y personas que colaboran para mejorar las condiciones de vida de las personas sin techo, trabajando juntos en caminos de salida, haciendo política desde la acción y promoviendo la responsabilidad individual y colectiva.

Las reuniones se realizan mensualmente, con la participación de la organización Nitep, técnicos y funcionarios de dispositivos en convenio con el Mides, la Intendencia de Montevideo, la Universidad de la República, entre otros.

La finalidad de Entramados, definida por sus integrantes, es “construir salidas juntos”.

Asimismo, la Defensoría participa en el Consejo Consultivo de Calle, organizado por el Departamento Social de la Intendencia de Montevideo, donde se trabaja conjuntamente con la Udelar y los municipios en el abordaje de la situación.

En la Udelar, el programa se denomina Trayectorias, cuyo objetivo es:

- i) contribuir a la producción de conocimiento interdisciplinario sobre factores asociados a la generación y permanencia de personas en situación de calle, incorporando la perspectiva de las personas en situación de calle al proceso de investigación;
- ii) construir un enfoque integral para la comprensión del fenómeno;
- iii) retomar los procesos de enseñanza iniciados en el año 2020 en cursos de grado, posgrado y educación permanente, y profundizarlos;

iv) potenciar los procesos de extensión promovidos junto a Nitep (Ni Todo Está Perdido) y los ámbitos de interlocución con distintos actores institucionales involucrados en la temática.

Este núcleo interdisciplinario está integrado por los servicios involucrados de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo, la Facultad de Ciencias Sociales, la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, la Facultad de Medicina, la Facultad de Psicología y el SCEAM.

En el período comprendido en el presente informe se destaca la campaña audiovisual presentada bajo el título “Cuando nos ves, ¿nos ves?”.

El colectivo Ni Todo Está Perdido (Nitep) lanzó esta campaña con el objetivo de sensibilizar y visibilizar la situación de calle. Integrantes del colectivo señalaron a diferentes medios de prensa y comunicación que buscan que la sociedad se involucre y comprenda por qué “a cualquiera le puede pasar” y que cada vez son más las personas afectadas, lo que dificulta el abordaje de la temática.

En el seminario Los derechos en territorio se abordó la temática con diferentes actores, llegando a siguiente conclusión:

La vivienda, la salud y el trabajo, en ese orden, son las respuestas que necesitamos las personas en situación de calle para superar los refugios y otros dispositivos que, a menudo, se perciben como castigos más que como soluciones. (Colectivo Nitep)

Es urgente la necesidad de implementar cambios estructurales que superen los parches temporales y aborden la violencia estructural e institucional establecida en la ley de faltas y en la internación compulsiva. Las personas en situación de calle valoran las casas asistidas y los vales para pensiones habitacionales como alternativas efectivas.

La situación de las mujeres en calle constituye un capítulo aparte, debido a los riesgos adicionales que enfrentan, especialmente en términos de salud, seguridad y convivencia. Abordar esta realidad se ha convertido en una prioridad impostergable, según los participantes de los diferentes colectivos reunidos en la mesa.

Es fundamental romper el ciclo de institucionalización (INAU, INR, cárceles, Mides, ASSE con Ceremos, Hospital Vilardebó, MS con clínicas privadas, etc.) mediante propuestas comunitarias de contención que superen las lógicas individualistas y de familia, y que promuevan una verdadera inclusión social.

Se debe reconocer que no existe un único modelo de atención para las personas con uso problemático de sustancias. Es necesario fomentar un contrato terapéutico basado en los derechos humanos, integral y coordinado con otras propuestas que contemplen internaciones, dispositivos, centros, entre otros.

Las personas que desean rehabilitarse necesitan contar con apoyos institucionales. Es esencial pensar de manera conjunta, con la participación de todas y todos los involucrados, para encontrar soluciones para quienes padecen el consumo problemático de sustancias. La respuesta no debe ser el encierro, sino la construcción de ciudadanía.

Como señala Ángela Davis: “Una posibilidad de abrirnos al mundo que te golpea, pero que también te puede dar alegría, hablando, compartiendo, jugando.”

Los baños públicos deben ser parte de la planificación y gestión de los espacios públicos. Deberían ser concebidos como una política pública y como infraestructura urbana con cobertura universal, equitativa y accesible para todos.

Las propuestas deben surgir de un pensamiento compartido por toda la sociedad, con la creación de dispositivos integrales e inclusivos que defiendan, protejan y promuevan el derecho a la vivienda, al trabajo y a la salud.

### **2.2.3. Salud mental**

La Defensoría impulsa acciones para la efectiva implementación de la Ley de Salud Mental.

En el marco de una nueva etapa institucional, la Defensoría ha intensificado sus acciones para colaborar con la implementación de la Ley N.º 19.529 de Salud Mental, aprobada en 2017. Esta normativa marcó un cambio de paradigma en el abordaje de la salud mental en Uruguay, al priorizar los derechos humanos y fomentar un modelo de atención comunitario y descentralizado.

Durante el último año, la Defensoría participó activamente en espacios territoriales como la Mesa de Salud Mental del Oeste y la Mesa del CCZ N.º 3, así como en diversas actividades públicas. Entre ellas, acompañó las manifestaciones realizadas en el marco del Día Mundial de la Salud Mental, que se conmemora cada 10 de octubre.

En 2024, la consigna de la 13.ª Marcha por Salud Mental, Desmanicomialización y Vida Digna alertó sobre la lentitud en la aplicación de la ley. La psicóloga

Cecilia Baroni, coordinadora de la Radio Vilardevoz, advirtió que la implementación avanza “muy lentamente” y que el artículo 37 —que establece el cierre de instituciones monovalentes y asilares para 2025— “no se va a cumplir”.

Ante esta preocupación, y con el objetivo de contribuir al cumplimiento efectivo de la normativa, a partir de 2025 la Defensoría, junto a diversas organizaciones de la sociedad civil y sindicatos, promovió la creación de la Comisión Nacional por la Implementación de la Salud Mental.

Este nuevo espacio busca articular esfuerzos, monitorear el cumplimiento de la ley y proponer medidas concretas para garantizar una atención en salud mental basada en el respeto a los derechos humanos y la inclusión social.

Asimismo, en continuidad con el trabajo iniciado por anteriores titulares de la Defensoría, se han retomado las denuncias presentadas por vecinos y vecinas relacionadas con casos de síndrome de Diógenes.

Desde la Defensoría, y a través de un nuevo enfoque del protocolo, se está evaluando junto con la Administración municipal y los prestadores de salud la forma más adecuada de abordar esta problemática, con el objetivo de favorecer el reintegro de las personas afectadas a la comunidad.

Se estima actualmente un crecimiento de la población migrante a 120.000 personas, donde se observa que más del 70 % de dicha población reside en el área metropolitana de Montevideo, Canelones y San José.

#### **2.2.4. Transporte**

La Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo continúa articulando con la Coordinadora de Usuarios y Usuaris del Transporte Público de Montevideo, un espacio ciudadano que nació en 2017 con el propósito de representar las voces, inquietudes y propuestas de quienes utilizan diariamente el transporte público en nuestra ciudad.

Esta iniciativa surgió a partir de la convocatoria realizada por la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo, en el marco de su participación en el Consejo Consultivo del Transporte Colectivo, creado por la Intendencia de Montevideo. Este espacio promueve instancias de abordaje de los temas en agenda y la articulación de miradas para el debate público con diferentes instituciones, principalmente en el seno del debate democrático de la Junta Departamental de Montevideo.

La Defensoría, históricamente receptora de las preocupaciones de la ciudadanía respecto al servicio de transporte, consideró fundamental que no solo se escuchara su voz institucional, sino también la de los grupos de vecinas y vecinos que ya venían trabajando activamente en el tema. Así, se realizó una convocatoria amplia y participativa que dio lugar a la formación de esta Coordinadora, integrada por personas comprometidas con la mejora del transporte colectivo.

Desde su primera reunión en octubre de 2017, la Coordinadora se ha reunido de manera regular, tanto de forma presencial como a través de redes, para analizar las problemáticas del transporte, elaborar propuestas y presentarlas ante el Consejo Consultivo. Este espacio permite el diálogo directo con las autoridades y actores clave del sector, asegurando que las necesidades de las usuarias y los usuarios sean consideradas en la toma de decisiones. La Coordinadora se ha consolidado como un referente ciudadano en materia de transporte, promoviendo la participación activa y el trabajo colectivo para lograr un servicio más eficiente, accesible y sostenible.

Entre sus logros, destaca la elaboración de documentos técnicos, la presentación de propuestas concretas y la generación de un espacio de intercambio abierto y democrático.

En el contexto de las elecciones departamentales y municipales realizadas en el mes de mayo del corriente año, la Coordinadora invitó a las candidatas y candidatos a conocer más sobre su trabajo y a considerar sus aportes y propuestas, señalando su disposición a compartir las experiencias, las propuestas y la visión.

El objetivo de la Coordinadora es construir un transporte público que responda a las necesidades de todas y todos los montevideanos.

En este marco, se expusieron los temas que desea sean tenidos en cuenta en la próxima administración departamental de Montevideo:

- Amplia convocatoria para realizar los cambios de fondo que necesita el sistema y que no pueden demorar más tiempo (un solo ente metropolitano para todo el sistema, actualización de la paramétrica que determina el precio del boleto, reorganización de líneas, horarios y gestión de los controles y reclamos).
- Revisión del subsidio a las empresas en el precio del boleto.
- Campaña de difusión sobre derechos y obligaciones de todos los actores del transporte público, sostenida en el tiempo y recogiendo las

principales problemáticas reportadas (en particular, el respeto de los asientos preferenciales).

- Reuniones periódicas del Consejo Consultivo del Transporte (con carácter mensual).
- Línea directa con la Dirección de Transporte Público para reclamos puntuales (problemas con alguna línea, sugerencias de nuevos recorridos, etcétera).
- Mayor transparencia y comunicación (a través de todas las formas posibles), tanto de los detalles operativos (cambios de recorridos fortuitos o programados, como las ferias barriales, unidades faltantes, servicios especiales), como de los temas que están en la agenda y los resultados de los reclamos realizados por la ciudadanía. También, mayor difusión dentro de las unidades de las vías de contacto para hacer reclamos y, en los taxis, que el número del móvil esté escrito en negro con números grandes en las puertas y en el maletero, para que se vean de lejos.
- Mejora de la cantidad de frecuencias diurnas y nocturnas, que luego de la pandemia no se han recuperado y en su mayoría siguen muy lejos de la situación previa.
- Estricto control del estado de las unidades antes de comenzar con los servicios (sobre todo el funcionamiento de las rampas y la limpieza en general) y durante su operativa, con personal inspectivo presente en la calle.

### 2.2.5. Migrantes

En el marco del trabajo que viene desarrollando la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo, nos planteamos continuar con instancias de abordaje de los temas en agenda y articular las miradas para el debate público con diferentes instituciones públicas, principalmente en el seno del debate democrático de la Junta Departamental de Montevideo.

#### ANTECEDENTES

Los datos del año 2023 de la ONU plantean:

En el Uruguay viven 108.267 inmigrantes, lo que supone un 3,11 % de la población del país. La inmigración femenina es superior a la masculina, con 57.330 mujeres (52,95 % del total de inmigrantes), frente a 50.937 varones (47,04 %).

Por otra parte, el Reporte Anual de la OIM / ONU Migración (2023) expone:

En Uruguay, según información oficial de la Dirección Nacional de Migración (DNM) del Ministerio del Interior, durante 2023 se registró el ingreso de 1.870.644 y el egreso de 1.661.583 personas no uruguayas.” (OIM / ONU Migración, Reporte Anual, p. 4).

### ACCIONES DESARROLLADAS A ESCALA NACIONAL

- Plan Nacional de Integración para personas migrantes, solicitantes de refugio y refugiadas, Uruguay 2023–2024, elaborado por la Junta Nacional de Migración.
- Se firmó un acuerdo de cooperación (14/8/2023) con el Mides y, en ese marco, se hizo un convenio de implementación para la instalación de un Centro de Referencia y Orientación para población migrante (CRO).
- Departamento de Migrantes del Mides: se apoyaron iniciativas de Uruguay Crece Contigo para proteger a la primera infancia migrante, junto con el Instituto Nacional de las Mujeres (Inmujeres).
- El III Plan Nacional para la Erradicación de la Explotación Sexual Comercial y no Comercial de la Niñez y la Adolescencia (Conapes) desarrolló una campaña de prevención de trata de personas junto con la Institución Nacional de Derechos Humanos (INDDHH).
- En el Ministerio de Educación y Cultura (MEC), en noviembre de 2023, se desarrolló la 5.<sup>a</sup> ronda de la Matriz de Desplazamiento (DTM) sobre educación y niñez migrante en Montevideo, en coordinación con la Administración Nacional de Educación Pública (ANEP) y el Departamento de Educación y Migrantes del MEC.
- La Unidad de Migración del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) realizó la difusión de la Ley de Promoción del Empleo (Ley 19.973).
- La Intendencia de Montevideo integró una mesa de trabajo intrainstitucional SEERPM (Secretaría Equidad Étnico Racial y Personas Migrantes), Gabinete Migrante.

Se estima actualmente un crecimiento de la población migrante a 120.000 personas, donde se observa que más del 70 % de dicha población reside en el área metropolitana de Montevideo, Canelones y San José.

La experiencia de la Defensoría desde hace años respecto a la situación de personas migrantes tiene al menos dos ejes de preocupación. En primer lugar, los servicios públicos no siempre asumen la perspectiva de las personas migrantes y la información que les llega es lenta y escasa.

En segundo lugar, hay temáticas de vulneración de derechos que pueden resumirse en dos aspectos: las pensiones y lugares de alojamiento, sobre todo en los primeros meses, distan mucho de ser viviendas dignas. A esto se suman las acciones de discriminación que sufren.

Nos planteamos abordar las preocupaciones de las personas migrantes, especialmente a través de las organizaciones y colectivos específicos, para poner el tema en la agenda pública e iniciar acciones conjuntas.

A continuación, se presentan algunos casos que ingresaron a la Defensoría en el período del presente informe:

MIGRANTES	
00647-2024	B-CCZ 01
00695-2024	D-CCZ 11
00648-2024	B-CCZ 01

## CARACTERÍSTICAS

### Desalojos

Se recibe en entrevista la situación de varias familias de nacionalidad cubana que se encuentran en situación de calle debido al desalojo de la pensión donde estaban viviendo. Plantean que les llegó el lanzamiento y que solicitaron una prórroga, la cual fue otorgada por tres días para desocupar la vivienda y encontrar un lugar donde vivir. Comentan que son cinco familias que pagaban por hospedaje a un encargado, quien entregaba el dinero a un tercero que hacía tiempo no pagaba al dueño de la pensión. Entre las personas desalojadas hay menores, personas adultas y una embarazada de cuatro meses. Se realizaron las coordinaciones con la Intendencia de Montevideo (IM) y la Defensoría del Poder Judicial.

### Arrendamiento

Se recibe en entrevista la situación de varias familias cubanas que fueron estafadas en temas de arrendamiento, con un pago por adelantado de USD 5000 y contrato por dos años, a través de una persona física (también de nacionalidad cubana) que les aseguró un lugar para hospedarse.

Resulta que en dicho domicilio ya vivían otros inquilinos, quienes pagaban la suma de 15.000 pesos uruguayos mensuales por vivir en esos cuartos. Las familias afectadas sienten impotencia por la situación y temen la inseguridad de quedar en la calle sin un lugar a donde ir. Manifiestan que son tres familias las que están en esa situación y que tienen menores de edad a su cargo.

### **Estafa de trámite de documentación**

Colectivo de familias cubanas que denuncian en redes sociales haber sido estafadas por un representante de la Oficina de Paisanos (Misiones 1542). Solicitan entrevista con la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo.

### **Convivencia**

Se reciben varias denuncias sobre temas de convivencia, asociados a situaciones de xenofobia y racismo por parte de ciudadanos y ciudadanas uruguayas hacia personas extranjeras.

### **CONSULTA PÚBLICA DVVM – AGESIC**

En coordinación con la Agesic nos propusimos relevar en el período de marzo a mayo de 2025 la opinión de las personas migrantes con respecto al acceso a los servicios del Estado y la acogida por parte de las personas uruguayas hacia las personas extranjeras.

Se podía participar desde el siguiente enlace: <https://plataformaparticipacionciudadana.gub.uy/processes/defensoria-migrantes>

### **Resultados de la consulta**

Se registraron un total de 6 encuestas, tres mujeres, dos varones y una sin datos. La mayoría están en Uruguay desde hace más de diez años.

Con respecto al acceso a los trámites del Estado, la mayoría plantea haber tenido algún tipo de inconveniente ya sea por el acceso por vía digital (trámite de cédula de identidad, consulta por residencia y ciudadanía) o por la necesidad de tener que contratar un gestor que los asesorara.

CATEGORÍA	RESPUESTAS
Muy buena / Buena	3
Ni buena ni mala	3
Mala / Muy mala	0

Con respecto a la apertura de la población uruguaya para recibir a la población migrante, hay respuestas variadas. Si bien la población uruguaya no es abierta, algunos la definen como “neutral” y mencionan que tuvieron un buen recibimiento. Comentan que la población uruguaya es amable y hospitalaria, que hay una buena recepción para integrar a personas migrantes, pero también manifiestan que existe racismo y xenofobia.

CATEGORÍA	RESPUESTAS
Muy buena / Buena	4
Ni buena ni mala	2
Mala / Muy mala	0

Algunos encuestados comentaron:

- “Hay racismo en Uruguay y también xenofobia”.
- “Hay una frase que adoran los uruguayos: ‘tú no conoces la idiosincrasia uruguaya’”.
- “En general creo que hay buena recepción para integrar a personas migrantes, aunque la experiencia varía dependiendo del color de piel”.
- “El racismo está presente”.

## ACCIONES A DESARROLLAR DESDE LA DVVM CON RELACIÓN A LA CONSULTA PÚBLICA

### Conversatorio Población Migrante – DVVM

Desde la Defensoría se pone en agenda pública el tema de las personas migrantes y se realizan coordinaciones con instituciones del Estado y organizaciones de la sociedad civil para atender las diferentes demandas y elaborar líneas de acción conjuntas.

### Coordinaciones interinstitucionales

- **IM** – División Políticas Sociales – Secretaría de Equidad Étnico Racial y Poblaciones Migrantes. Desde la DVVM se realizaron varias reuniones de coordinación para atender las diferentes situaciones que se presentan

con respecto a la población migrante con el fin de buscar soluciones comunes y dar una respuesta institucional.

- **Mides** – Centro de Referencia Migrantes – DVVM . Se realizó reunión de coordinación para intercambiar información y acciones conjuntas.
- **NODO** Migrantes – Invitación a participar desde la DVVM al espacio Migrantes, donde participan varias instituciones del Estado y organizaciones de la sociedad civil.

Figura 21.

Espacio de escucha de personas migrantes

**Espacio de escucha de personas migrantes**

Plataforma de Participación Ciudadana Digital

Buscar  Ingresar a la Plataforma

Inicio Procesos Ámbitos Participativos Ayuda

**La Defensoría de las vecinas y vecinos escucha a las personas migrantes**  
Defensoría de las vecinas y vecinos de Montevideo

FASE 1 DE 1  
**Lanzamiento**  
21/1/2025 - 21/5/2025  
[Ver las fases](#)

EL PROCESO COMPARTÍ TU EXPERIENCIA QUÉ HACE LA DEFENSORÍA

?

Un proceso participativo es una secuencia de actividades presenciales y/o virtuales que tienen por objetivo recibir aportes, definir y/o tomar decisiones sobre un tema específico.

Algunos ejemplos de procesos participativos son: consulta pública, cocreación de iniciativas o planes de acción, construcción colaborativa de documentos, presupuestos participativos, entre otros.

La Defensoría de Vecinas y Vecinos invita a todas las personas migrantes que viven en Montevideo a compartir su experiencia en el acceso a servicios públicos relevantes y sus vivencias en el ejercicio de sus derechos.

Pueden participar todas las personas que vivan en Montevideo y que provengan de otro país, completando [el formulario](#) que se encuentra en la sección "Compartí tu experiencia" en el menú superior.

La información que se brinde a través del formulario, será en un insumo para la construcción de un "Espacio de Escucha de la Defensoría a la población migrante" y para contribuir a la mejora de los servicios del Estado, así como a la promoción de una sociedad más inclusiva.

### 2.2.6. Territorio

La estrategia territorial tiene, por un lado, un concepto vinculado con la idea de los derechos en el territorio.

El trabajo en los municipios, los referentes técnicos, los convenios, los espacios de atención y el programa La Defensoría en tu barrio son pilares de esta estrategia.

Las acciones de la Defensoría tienen su sustento en los territorios de Montevideo, no solo por los aspectos vinculados con asuntos y reclamos individuales de parte de vecinos y vecinas, sino, sobre todo, por los aspectos colectivos.

Las problemáticas que aborda la Defensoría, en su mayoría, difícilmente pueden ser atendidas en una oficina o solo por un nivel de gobierno. Además, son pocos los casos de planteos individuales; la mayoría tienen que ver con la vida cotidiana en los barrios, con el uso de espacios públicos y con el disfrute de lo común.

La estrategia territorial aborda al menos dos componentes: por un lado, la instalación en los territorios, especialmente en los municipios periféricos, para acercar la Defensoría; por otro, la coordinación con el sector público y las organizaciones sociales para abordar conjuntamente aspectos vinculados con la vulneración de derechos.

### 2.2.7. Educación y promoción

El trabajo desarrollado en el Concejo Vecinal 12 se realizó en conjunto con el equipo multidisciplinario conformado por la División Asesoría para la Igualdad de Género, el Área Social del CCZ 12 y la Unidad de Participación y Planificación. Se generó un buen relacionamiento entre los distintos equipos técnicos intervinientes, desarrollando una modalidad de intervención focalizada en crisis de relacionamiento entre los miembros del Concejo Vecinal.

En los talleres participaron directamente dos técnicas de los departamentos centrales, dos técnicas del CCZ y dos de la Defensoría.

En acuerdo con el Concejo se realizaron dos talleres:

- El 4 de noviembre de 2024, con una duración de 1:30 h, en la Casa Comunitaria, en el plenario, con la participación de 26 concejales y concejalas.

- El 10 de diciembre, en un plenario extraordinario, con una duración de 2:40 horas y la participación de 16 concejales y concejalas, en el local del Concejo Vecinal en la terminal Colón.

En las distintas dinámicas aplicadas se trabajó la comunicación grupal para superar los conflictos entre sus integrantes. A su vez, se identificaron los temas que mayormente generan problemas, como la organización y funcionamiento del Concejo, los vínculos y las cuestiones de género.

En el primer taller se trabajó con una dinámica que les permitió identificar los temas que originan conflictos. En el segundo taller, una vez identificados dichos temas, se elaboraron tres situaciones hipotéticas que les permitieron trabajar sobre ellos.

Gracias a esta intervención, el Área Social del CCZ 12 pudo participar de manera acompañada en la dinámica de conflicto, renovando los acuerdos de trabajo y el vínculo con el Concejo Vecinal, lo que permitió continuar durante el presente año con las acciones conjuntas.

Los integrantes del Concejo Vecinal pudieron analizar críticamente sus prácticas de relacionamiento, focalizar sus energías en las tareas hacia la comunidad y acordar nuevas formas de comunicación y vínculo en los Plenarios.

Dicho mecanismo podrá ser replicado en otras dinámicas de Concejos Vecinales en conflicto, de similares características.

En relación con la temática de género y violencia, se considera oportuno y necesario planificar un taller de sensibilización para el futuro, apostando a seguir reflexionando sobre la temática, poner en palabras los sentires y vivencias, y pensar estrategias para reducir y abordar esta problemática.

Reafirmamos este dispositivo de trabajo con la integración de la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo, la División Asesoría para la Igualdad de Género, el Área Social local, el Centro de Formación y la Unidad de Participación y Planificación. Además, es importante el acompañamiento en las intervenciones de la Junta Departamental por su rol.

En el Colegio Federico Ozanam se realizó una jornada de cuidado de equipo y formación en derechos humanos el 13 de noviembre, desde las 13:00 hasta las 16:00 horas.

El objetivo de la actividad de formación y capacitación con el equipo educativo fue promover la mejora de los vínculos laborales y avanzar en la respuesta institucional hacia la comunidad en clave de derechos humanos.

El propósito del encuentro fue reconocer el trabajo realizado durante todo el año, identificar cuáles son los aspectos que deben cuidar como equipo y cuáles deben mejorar según los recursos disponibles en el proyecto y en otros dispositivos de la zona.

En la jornada, atendiendo principalmente a las emergencias grupales, se desarrollaron dinámicas de integración, diagnóstico de la situación actual y proyección del centro.

Las manifestaciones populares, como las marchas, son instancias fundamentales para la reivindicación, la protección y la promoción de los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales.

A través de las manifestaciones populares, las personas ejercen derechos reconocidos universalmente, como la libertad de expresión y opinión, la libertad de asociación, la libertad de reunión pacífica, el derecho a la no discriminación y la participación en la gestión de los asuntos públicos, entre otros. Estos derechos deben ser respetados, protegidos, promovidos y garantizados por el Estado.

La Defensoría acordó con los organizadores de las marchas asumir el rol de monitorear las manifestaciones como “observador de derechos humanos”, denominación que recae en toda persona o grupo de personas cuya labor consiste en observar las manifestaciones y protestas, constatar el respeto al ejercicio de los derechos esenciales que ahí convergen y elaborar un reporte descriptivo que detalle lo acontecido.<sup>6</sup>

La presencia del observador de derechos humanos contribuye a desestimular posibles vulneraciones a los derechos humanos, favoreciendo el ejercicio libre, pleno y efectivo de los derechos de quienes concurren a promover la defensa de sus derechos fundamentales. Por lo demás, en caso de que estas vulneraciones se hayan perpetrado, el informe del observador se torna esencial, pues será el medio a través del cual las violaciones a los derechos humanos serán dadas a conocer a la opinión pública, a las autoridades competentes y a los organismos de defensa de derechos humanos, a fin de que estos agentes examinen e investiguen dichas violaciones.

La Defensoría informó sobre su rol de observador de la marcha a la Intendencia de Montevideo, al Ministerio del Interior y a la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo.

La Defensoría participó en la observación de la Marcha de la Dignidad, realizada el 19 de agosto de 2024, en el horario de 10.00 a 14.00 horas.

La integración del grupo organizador fue la siguiente:

---

<sup>6</sup> <https://acnudh.org/wp-content/uploads/2016/09/Directrices-para-la-observaci%C3%B3n-de-manifestaciones-y-protestas-sociales.pdf>

Personas en situación de calle	FUCVAM – Federación de Cooperativas por Ayuda Mutua
Personas usuarias de dispositivos Mides	CEUP-FEUEU – Centro de Estudiantes de Psicología
Cooperativa Ave de Paso (convenio Mides)	Nitep – Ni Todo Está Perdido
Entramados – red interinstitucional	La Casa (El Abrojo – convenio Intendencia de Montevideo)
Red de Ollas Populares al Sur	Dispositivo Urbano (Ministerio de Educación y Cultura)
Utmides – Unión de Trabajadores del Mides	Equipo de Trayectorias – Udelar
Somos Barrios	Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo

La organización de la marcha estuvo a cargo de una coordinadora que se reunió una vez por semana en el Espacio Colabora del Municipio B.

Se formaron cuatro subcomisiones: autocuidado, comunicación y difusión, actividades logísticas, y proclama y vocerías.

La DVVM se integró a la subcomisión de autocuidado para coordinar el trabajo de monitoreo (comunicaciones durante la manifestación, puesta en conocimiento de la tarea de los observadores, puesto fijo de denuncias, coordinador, etcétera).

El cometido de la subcomisión de autocuidado es la protección de las personas que participan, de los transeúntes, de la seguridad vial y de los bienes materiales.

Asimismo, la Defensoría participó en las actividades de la Marcha de la Diversidad, realizada el viernes 27 de septiembre de 2024, abriendo un stand en la feria y acompañando la caminata hasta el final.

La marcha partió de la Plaza Cagancha a las 18:30 y llegó a la Plaza 1.º de Mayo, donde se leyó la proclama y se realizaron espectáculos musicales.

La Marcha por la Diversidad de Montevideo tiene como objetivo principal reivindicar la diversidad y promover los derechos de las personas LGBTI+. Es una convocatoria multitudinaria que busca visibilizar las problemáticas que aún atraviesa el colectivo LGBTI+ y exigir la igualdad de derechos para todas las personas, independientemente de su orientación sexual o identidad de género.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA MARCHA POR LA DIVERSIDAD:

- Promover la igualdad de derechos para la comunidad LGBTI+: la marcha busca asegurar que todas las personas LGBTI+ tengan los mismos derechos y oportunidades que el resto de la población.
- Reafirmar el compromiso con la población en su reconocimiento, respeto y celebración de la diversidad humana: la marcha busca crear un ambiente de aceptación y respeto hacia la diversidad sexual y de género.
- Visibilizar las problemáticas que aún atraviesa el colectivo LGBTI+: la marcha sirve como un espacio para expresar las necesidades y demandas del colectivo LGBTI+.
- Luchar contra la discriminación y la homofobia: la marcha busca erradicar la discriminación y la violencia contra la comunidad LGBTI+.
- Fomentar la educación y la sensibilización sobre la diversidad sexual: la marcha busca educar a la sociedad sobre la diversidad sexual y promover la inclusión.

La Marcha por la Diversidad de Montevideo es una herramienta para defender los derechos de la comunidad LGBTI+ y construir una sociedad más inclusiva y equitativa.

Por último, la Defensoría participó en las actividades del 20 de noviembre para conmemorar la aprobación de la Declaración de los Derechos del Niño y de la Convención sobre los Derechos del Niño. En estas se reconoce un conjunto de derechos para niños y niñas: el derecho a la vida, la salud y la educación; el derecho a jugar, a la vida familiar, a la protección frente a la violencia y la discriminación, y a que se escuchen sus opiniones.

Las actividades se desarrollaron en la Feria a la Altura, en el marco de la Plataforma Infancias y Adolescencias, durante la Semana de los Derechos de las Infancias y Adolescencias, del 18 al 20 de noviembre de 2024.

## 2.3. ÁREA DE COMUNICACIÓN

Durante este período, el Área de Comunicación de la Defensoría avanzó en diversos procesos clave para mejorar el vínculo con la ciudadanía, fortaleciendo la visibilidad institucional y el derecho a la información pública.

Uno de los principales logros de este período ha sido la concreción del proyecto de desarrollo de la página web institucional, en articulación con

AGESIC. Este nuevo sitio, actualmente en proceso de construcción, garantizará un diseño accesible, claro, sencillo y cercano a la ciudadanía. Permitirá un acceso ágil a la información y será de fácil navegación. Además, contendrá información clave sobre derechos, servicios y canales de contacto con la Defensoría.

En paralelo, se está actualizando el protocolo de difusión y generando procedimientos de comunicación externa e interna de la institución, con el objetivo de fortalecer los canales y lineamientos comunicacionales.

Además, se trabajó en la difusión de las acciones realizadas desde la institución, con especial énfasis en:

- las salidas a territorio y espacios descentralizados de atención,
- los proyectos gestionados junto a actores comunitarios y municipales,
- la promoción de actividades de formación y talleres comunitarios, entre otros.

La comunicación continúa consolidándose como un espacio estratégico al servicio de las vecinas y los vecinos, orientado a fortalecer el vínculo con la ciudadanía, visibilizar derechos y reflejar las voces del territorio. En este sentido, se consolida una línea de trabajo que apuesta a una comunicación inclusiva, que refleje no solo lo que hacemos, sino para quién y con qué sentido lo hacemos.

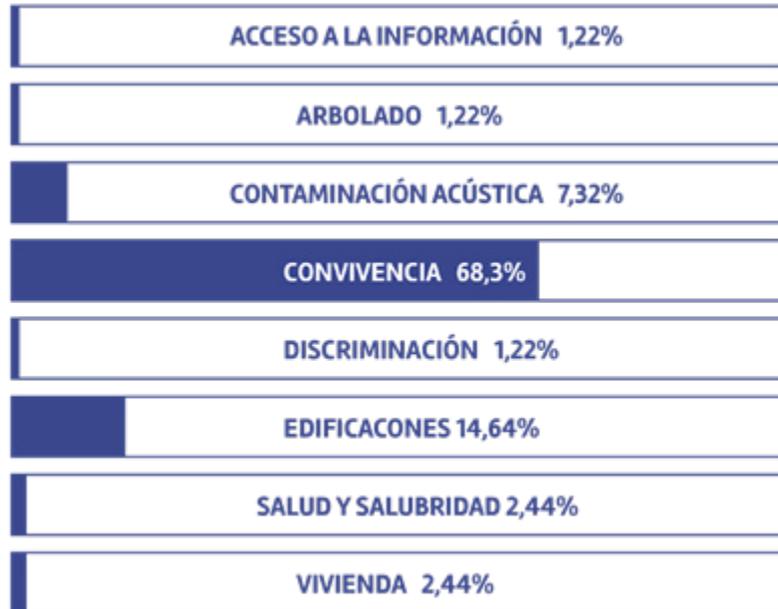
## 2.4. MEDIACIÓN

La mediación es una instancia de diálogo entre las partes con el objetivo de solucionar una problemática. Es voluntaria, gratuita y confidencial. Se realiza con un mediador presente. Si una de las partes no desea acceder, no se la puede obligar.

### ASUNTOS INGRESADOS PARA MEDIACIÓN COMUNITARIA

Hubo 82 asuntos ingresados para mediación, incluidos los asuntos individuales y los colectivos.

Figura 22.  
Asuntos ingresados para mediación, desagregados por temática



### LA ESTRATEGIA DE LO COMUNITARIO: EXPERIENCIAS Y PROYECCIONES EN MEDIACIÓN

En el marco de una estrategia orientada a fortalecer el abordaje comunitario de los conflictos y promover el desarrollo de redes territoriales de mediación, la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo, en articulación con diversos actores institucionales, ha impulsado una serie de acciones de formación, intervención e investigación que consolidan un enfoque de trabajo comprometido con la resolución pacífica de las problemáticas barriales.

### FORMACIÓN EN MEDIACIÓN COMUNITARIA

Los días 6 y 7 de febrero se realizó un curso sobre mediación comunitaria a cargo de Alejandro Nató, destacado especialista en la materia, ex Defensor del Pueblo de Buenos Aires y docente de reconocimiento internacional. Participaron más de 200 personas, y la actividad fue valorada como un hito que aportó significativamente a la estrategia de desarrollo de un programa de mediación comunitaria, con el objetivo de consolidar redes territoriales de mediación y generar espacios de intercambio y aprendizaje conjunto.



## TALLERES DE MEDIACIÓN Y CONVIVENCIA BARRIAL

A partir de mayo de 2023, y en el marco del proyecto Promotores de la Convivencia Barrial, se iniciaron talleres dirigidos a vecinas y vecinos, especialmente a quienes actúan en el nivel barrial como concejales vecinales, personal municipal o integrantes de asociaciones civiles. Coordinados por los profesionales Leslie Falca y Rafael Ramil, estos cursos se centraron en la transformación de conflictos y la aplicación de herramientas de mediación desde un enfoque comunitario.

Entre los temas abordados se destacan: conflictos barriales y su contexto; desigualdades estructurales; rol del agente comunitario; mesas de diálogo; trabajo con poblaciones vulneradas, y herramientas para la observación e interpretación de realidades.



## EL CASO DEL CONCEJO VECINAL 12: UNA INTERVENCIÓN INTEGRAL

Una de las intervenciones más significativas fue la desarrollada en el Concejo Vecinal 12, en respuesta a denuncias sobre situaciones de violencia, discriminación y deterioro del clima de trabajo. A solicitud de la Comisión de Desconcentración, Descentralización y Participación Vecinal (CDDPV) de la Junta Departamental de Montevideo, se conformó un equipo técnico interdisciplinario con representantes de la División Asesoría para la Igualdad de Género, el Área Social del CCZ 12, la Unidad de Participación y Planificación, y la Defensoría.

La intervención contempló la realización de dos talleres: el primero, el 4 de noviembre, con la participación de 26 concejales; y el segundo, el 10 de diciembre, con 16 participantes. En ambos se propició la reflexión sobre las prácticas de relacionamiento interno, la construcción de nuevas formas de comunicación y la generación de acuerdos para mejorar el funcionamiento del Concejo. Esta experiencia fue valorada como una herramienta replicable en otros espacios de participación que enfrenten situaciones de conflicto similares.

### **EL ROL DEL ÁREA SOCIAL Y LA PERSPECTIVA DE DERECHOS**

Desde el Área Social de la Defensoría se impulsan acciones con enfoque territorial, interdisciplinario y basado en derechos. Sus tareas incluyen el seguimiento y la evaluación de los asuntos ingresados, elaboración de informes, coordinación interinstitucional, desarrollo de planes de trabajo y propuestas de capacitación. Su participación resulta clave en la definición de estrategias de intervención que integran los aportes de diversas disciplinas y promueven respuestas integrales.

### **PROYECCIONES INSTITUCIONALES Y ARTICULACIONES ESTRATÉGICAS**

Actualmente, se avanza en la construcción de acuerdos con organismos municipales, departamentales y del ámbito académico, así como con organizaciones de la sociedad civil e internacionales. El objetivo es desarrollar nuevas instancias de formación en resolución pacífica de conflictos que incluyan mediación, negociación, facilitación y prácticas restaurativas.

Estas acciones se inscriben en una visión estratégica: pasar del abordaje de casos puntuales a la reflexión sobre las causas estructurales de la conflictividad urbana. Frente a la reiteración de ciertas problemáticas, la Defensoría asume un rol articulador, convocando a instituciones a generar espacios de diálogo y cooperación. La mediación, en este contexto, se consolida como una herramienta clave, complementada por enfoques interdisciplinarios y el compromiso de numerosos actores.

La estrategia de lo comunitario, entonces, no se limita a una intervención puntual, sino que propone una forma sostenida y transformadora de habitar el territorio, basada en el diálogo, el respeto y la construcción colectiva de soluciones.

### 3.1. INTEGRACIÓN

El equipo de trabajo de la Defensoría está integrado por profesionales de diferentes disciplinas (técnicos y pasantes) que aportan desde sus roles en distintas áreas de intervención: comunicación, gestión, administración, mediación, entre otras.

La comunicación interna del equipo se organiza a través de un calendario compartido, un grupo de WhatsApp de la Defensoría y reuniones semanales de equipo. En estas últimas se planifican las acciones a desarrollar, se definen los referentes para cada tema o asunto y se evalúa el trabajo realizado.

En el período comprendido en el presente informe (2024–2025) se produjeron algunos movimientos en el equipo de trabajo, tanto por el cese de contratos como por la renuncia de un compañero, lo que generó ciertos cambios.

Esto motivó al titular de la Defensoría a trabajar algunos temas en la interna del equipo, haciendo énfasis en la comunicación y el fortalecimiento del mismo. De este modo, se buscó evitar la comunicación de “pasillo”, que suele generar rumores y ruidos dentro del equipo de trabajo.

### 3.2. TALLER “CUIDADO DE EQUIPO”

Se realizó el llamado a un equipo técnico para llevar adelante talleres temáticos con el objetivo de trabajar la comunicación interna del equipo, profundizando en el cometido de la DVVM y en los diferentes roles y tareas.

Se llevaron a cabo cinco instancias de trabajo en las siguientes fechas: 31 de marzo, 28 de abril, 26 de mayo, 16 de junio y 7 de julio de 2024.

### 3.3. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

**Fortalezas:** La integración de varias disciplinas representa una oportunidad, ya que aporta diversas miradas a un mismo

tema, asunto o demanda planteada, así como a la planificación y evaluación de las tareas.

**Debilidades:** Se percibe como una debilidad no contar con recursos humanos propios de la Defensoría, lo que limita la continuidad del trabajo y dificulta la planificación a largo plazo, más allá del período de permanencia del titular de la institución. Es necesario insistir en que resulta prioritario realizar un llamado de ingreso a la función pública para integrar el equipo de trabajo.

#### 4.1. PRESUPUESTO DEFENSORÍA

El artículo 18 del Decreto N.º 34.844 define lo siguiente:

La dotación y la partida para gastos de funcionamiento serán fijadas por la Junta Departamental y formarán parte de su presupuesto. La Defensoría del Vecino podrá, en el ámbito de sus competencias y para el mejor cumplimiento de sus funciones, suscribir convenios de cooperación con organizaciones nacionales, internacionales, privadas o gubernamentales, dando cuenta a la Junta Departamental.

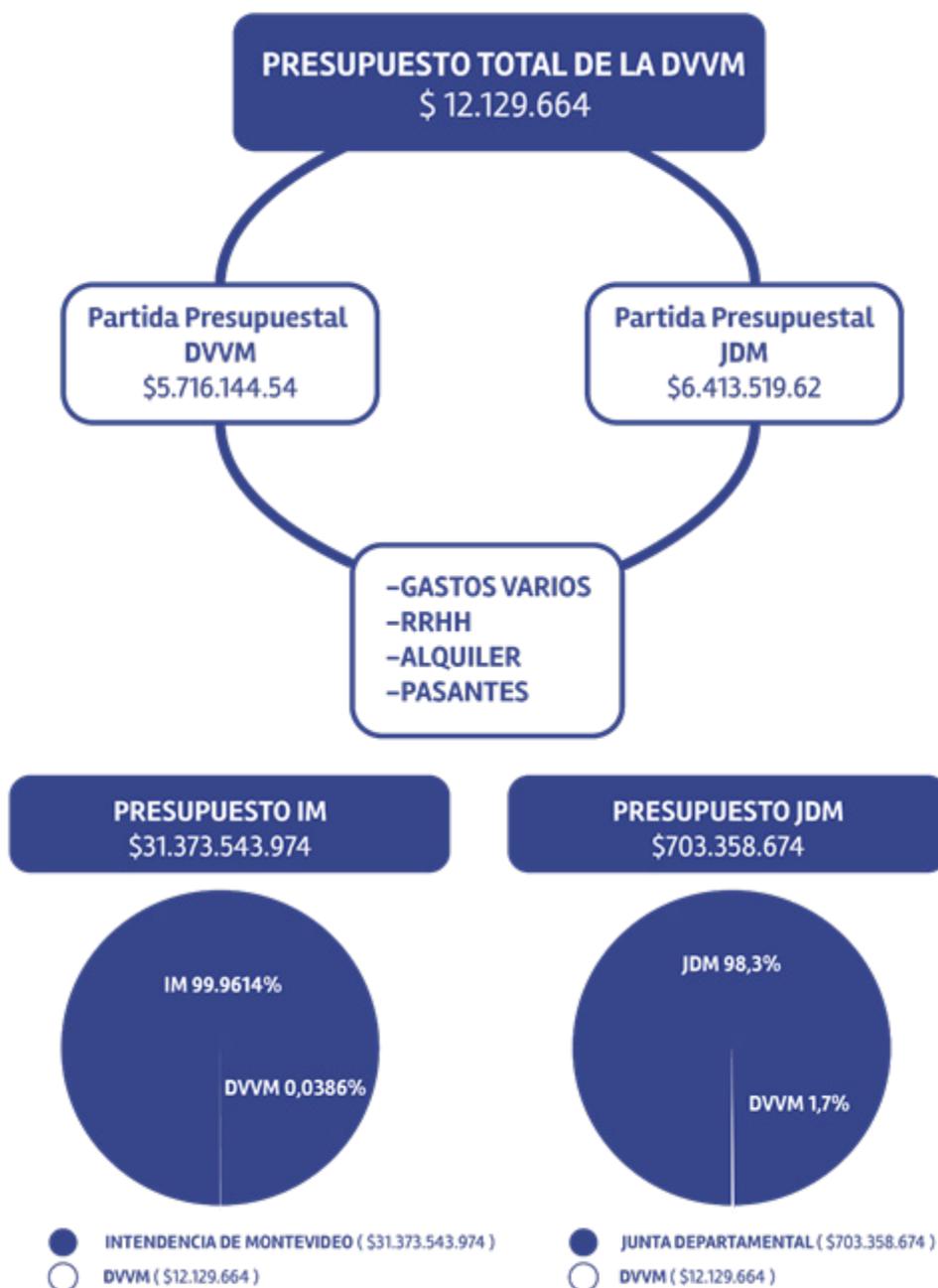
Esto asegura una dotación y una partida para el funcionamiento por parte de la Junta, formando parte de su presupuesto, por lo que corresponde, en la próxima instancia de debate presupuestal, poner a consideración del legislativo tales aspectos. La partida defensorial (9342, de julio de 2006) se ha actualizado por IPC, a pesar de un notorio incremento de tareas y necesidades de la institución.

Además, se ha sumado el pago de becas, pasantías y el alquiler del local, todo lo cual implica nuevos gastos. Sin embargo, el incremento de estos gastos adicionales no se ha concretado, lo que limita la capacidad de gestión de la Defensoría.

Con valores de 2024, la ejecución de fondos para la Defensoría fue de \$ 12.129.664, con dos fuentes principales: por un lado, la partida 9342, actualizada por IPC, por \$ 5.716.144,54; y, por otro, los aportes del presupuesto de la Junta de Montevideo, que agrupan gastos operativos del local, alquiler y pago de pasantías y becas, por un monto de \$ 6.413.519,62.

Esto representa el 1,7% del total del presupuesto del Legislativo departamental y el 0,04 % del presupuesto de la Intendencia de Montevideo, según la rendición de cuentas del año 2023. Al cierre de este informe, el peso relativo respecto al presupuesto de la Intendencia es aún menor.

Figura 23.  
Presupuesto de la Defensoría



## 4.2. Gastos. Convenio DVVM. IM Municipio B

**CONTRATO:** En Montevideo, el día 23 de abril de 2025, entre POR UNA PARTE: el Municipio B (en adelante EL MUNICIPIO) de Montevideo RUT 211763350018, con domicilio en esta ciudad en Requena 1701, representada en este acto por la Sra. Alcaldesa Silvana Pissano., POR OTRA PARTE, la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo (en adelante DVVM), RUT 214561480012, con domicilio en la ciudad en 26 de Mayor 604, representada en este acto por el Sr. Daniel Arbulo, acuerdan celebrar el presente contrato, sujeto a las siguientes cláusulas y condiciones:

### ANTECEDENTES:

El Municipio B, en el marco de su Plan de Desarrollo Municipal 2020–2025, establece en su componente “Construyendo Vecindad” establece la promoción del diálogo y mediación para la convivencia vecinal mediante el desarrollo de “espacios de diálogo y mediación para la convivencia vecinal y la resolución de conflictos”. Se entiende el uso del espacio público en tanto bien común, y como tal a preservar, tanto desde acciones de mejora y accesibilidad de los mismos como desde la promoción del uso social democrático del mismo. En este propósito el Municipio trabaja en forma articulada con actores diversos y, en particular, articula estas acciones en el marco del trabajo conjunto que viene desarrollando con DVVM.

La DVVM de Montevideo es una Institución creada por la Junta Departamental de Montevideo, cuyo objeto es escuchar, investigar y buscar soluciones a reclamos que los vecinos y vecinas de Montevideo tengan en relación al gobierno Departamental. Entre sus funciones se encuentra la cimentación de una cultura de respeto a la legalidad y por ende a la concientización del significado esencial de los derechos fundamentales y a las libertades públicas, al tiempo de atender la casuística de quejas y reclamos que llegan de la ciudadanía.

Ambas partes involucradas en el presente generaron en el 2022 un llamado a promotores/as de convivencia barrial en espacios públicos del Municipio B, orientado a promover la convivencia y el derecho a la ciudad.

**OBJETO:** generar acciones de coordinación entre EL MUNICIPIO y la DVVM para la promoción de la convivencia barrial en espacios públicos ubicados en la zona de influencia del mencionado gobierno municipal.

**OBLIGACIONES:** EL MUNICIPIO se compromete a: 1- transferir el monto de \$960.000. (pesos uruguayos novecientos sesenta mil) para la contratación de dos promotores de convivencia barrial entre mayo y diciembre del presente año. 2- transferir el monto de \$120.000 (pesos uruguayos ciento veinte mil) para gastos administrativos que surjan de la contratación mencionada así como de las tareas previstas en el marco del presente. 3- acordar con la DVVM y los/as promotores/as de convivencia barrial el plan de trabajo a desarrollar en el marco del presente convenio. 4- realizar reuniones periódicas de seguimiento designando un/a referente a tales efectos. 5- difundir las actividades de convivencia barrial que se generen en el marco del presente convenio.

La DVVM se compromete a: 1- brindar a los/as promotores de convivencia barrial recursos materiales y espacio locativo adecuado para el desarrollo de su tarea 2- acordar con EL MUNICIPIO y los/as promotores/as el plan de trabajo a desarrollar en el marco del presente convenio. 3- realizar reuniones periódicas de seguimiento designando un/a referente a tales efectos. 4- promover la difusión de los aprendizajes y reflexiones que de las experiencias convivencia barrial involucradas en el presente convenio. 5- favorecer la generación de otras experiencias de convivencia barrial en el departamento de Montevideo.

**4- MONTO y FORMA DE PAGO:** el pago se realizará en dos cuotas. Una a la firma del convenio y la siguiente previo a finalizar el mismo contra informe valorativo realizado por la DVVM y los y las promotores de convivencia barrial.

**5- PLAZO:** El presente se extenderá entre los meses de mayo y diciembre de 2025. Podrá ser renovado en caso de existir una valoración favorable.

**6- RESCISIÓN:** cualquier incumplimiento de las cláusulas del presente puede dar lugar a la rescisión del convenio, previa advertencia a las partes con un plazo no menor a 15 días hábiles.

Y en prueba de conformidad, se firman tres ejemplares del mismo tenor en el lugar y fecha indicados en el acápite.

El esquema que se presenta a continuación resume las principales áreas, objetivos, productos esperados e indicadores definidos para el Plan de Trabajo 2025 de la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo.

### Esquema por área de trabajo

Área de trabajo	Objetivos	Productos esperados	Indicadores
<b>1. Atención y Gestión de Asuntos</b>	1.1 Mejorar la calidad de respuesta a la ciudadanía	1.1.1 Mejora en las respuestas y el procesamiento de datos	1.1.1.1 Cantidad de casos ingresados y finalizados
	1.2 Sistematizar y analizar los asuntos ingresados	1.2.1. Informe cuantitativo y cualitativo de asuntos	1.2.1.1 Cantidad de reclamos por un mismo asunto en un período de tiempo 1.2.1.2 Cantidad de asuntos ingresados según tipo de reclamo
<b>2. Comunicación</b>	2.1 Crear y gestionar los contenidos de la defensoría a través de las redes sociales	2.1.1 Contenidos publicados en redes	2.1.1.1 Historial de contenidos en redes sociales
	2.2. Fomentar las relaciones institucionales para la coordinación de eventos y presentaciones conjuntas	2.2.1 Coordinaciones realizadas con otras instituciones	2.2.1.1 Número de eventos y presentaciones realizados desde la Defensoría en coordinación con otras instituciones
	2.3 Derivar los mensajes que ingresan a la Defensoría por redes sociales y el formulario de la página web	2.3.1 Mensajes derivados según el tipo de asunto y tema	2.3.1.1 Cantidad de asuntos ingresados vía redes sociales y página web

Área de trabajo	Objetivos	Productos esperados	Indicadores
<b>3. Mediación</b>	3.1 Promover instancias de capacitación a nivel local de agentes comunitarios	3.1.1 Talleres para agentes comunitarios municipios A, D y E	3.1.1.1 Planilla de asistencia y certificados de capacitación
	3.2. Generar instancias de capacitación que promuevan la incorporación de herramientas para el trabajo cotidiano	3.2.1 Talleres de formación en mediación y resolución de conflictos	3.2.1.1 Planilla de asistencia 3.2.1.2 Acta de los talleres 3.2.1.3 Certificado de capacitación
<b>4. Territorial</b>	4.1 Promover la participación de instancias colectivas en diferentes zonas de Montevideo	4.1.1 Defensorías en tu barrio	4.1.1.1 Número de reuniones a nivel zonal realizadas con vecinos y vecinas, comisiones u organizaciones
	4.2 Mantener espacios descentralizados de atención a la ciudadanía	4.2.1 Creación de espacio de consulta en dos municipios de Montevideo (D y A)	4.2.1.1 Número de espacios realizados dentro del período de intervención
	4.3 Generar instancias de capacitación a nivel local		

Área de trabajo	Objetivos	Productos esperados	Indicadores
<b>5. Social</b>	5.1 Generar espacios de articulación a nivel territorial con los municipios y CCZ	5.1.1 Conversatorio por diferentes temáticas de interés 5.1.2 Convenio de trabajo	5.1.1.1 Registro y documentación fotográfica 5.1.2.1 Firma del convenio
	5.2 Promover la participación de vecinos y vecinas en instancias colectivas desde una perspectiva de derecho	5.2.1 Mesas de diálogo, encuentros, instancias de capacitación	5.2.1.1 Registro y documentación fotográfica 5.2.1.2 Número de encuentros
	5.3 Fomentar instancias de capacitación en el equipo de trabajo	5.3.1 Capacitaciones en diferentes temáticas que aporten al trabajo desde la Defensoría	5.3.1.1 Número de capacitaciones realizadas 5.3.1.2 Número de personal capacitado en el período 5.3.1.3 Aplicación de herramientas en el equipo y metodología adquirida
	5.4 Abordar las diferentes temáticas propuestas en coordinación con organismos del Estado e instituciones y organizaciones de la sociedad civil	5.4.1 Reuniones de coordinación y trabajo 5.4.2 Mesas de diálogo zonales 5.4.3 Conversatorio de tema en agenda de la Defensoría	5.4.1.1 Acta de reunión 5.4.2.1 Informe de mesas realizadas por zona 5.4.3.1 Planilla de asistencia 5.4.3.2 Documentación escrita y fotográfica
	5.5. Trabajar la perspectiva de género formando espacios saludables de intercambio	5.5.1 Talleres de sensibilización 5.5.2 Informar a la ciudadanía sobre los derechos y espacios de escucha	5.5.1.1 Acta y registro fotográfico 5.5.2.1 Asuntos ingresados y finalizados

## **CAMBIOS NECESARIOS PARA LA CONSOLIDACIÓN DE LA DEFENSORÍA COMO INSTITUCIÓN DE PROMOCIÓN DE DERECHOS EN EL TERRITORIO DE MONTEVIDEO**

### **AUTONOMÍA Y PRESUPUESTO**

De cara a la definición presupuestal, es clave consolidar la autonomía de la Defensoría mediante acciones en dos líneas:

1. Integración presupuestal: Unificar en una sola partida los fondos destinados a la Defensoría de Vecinas y Vecinos. Actualmente, la partida 9342, creada para apoyar la gestión de la institución, no cubre las pasantías laborales, el alquiler de la oficina ni otros gastos similares.

El titular de la Defensoría debe contar con capacidad de ejecución presupuestal autónoma, en base a la asignación general, sumando la partida 9342 y otros aportes de la Junta, como el alquiler y la contratación de pasantías y becas, por ejemplo.

2. Definición general de fondos: Acordar una norma presupuestal que asegure un monto fijo para la Defensoría y comprometa tanto al Ejecutivo como al Legislativo en el financiamiento de sus acciones.

### **RR. HH.**

Actualmente, la Defensoría sustenta su gestión cotidiana en pasantes, contratos de gestión pública o pases en comisión, con un límite temporal máximo vinculado al plazo del propio titular. Es clave revertir esta situación para asegurar la continuidad en la gestión y la acumulación institucional.

En este sentido, se propone definir un equipo básico de administración y un área legal que surjan de una convocatoria pública y cuya contratación trascienda el período de permanencia del titular de la Defensoría.

Asimismo, se debe continuar con un proceso de capacitación continua, tanto en el régimen actual de alta rotación de personal como en un eventual escenario de estabilidad. Este proceso debe estar debidamente presupuestado y planificado.

## ACUERDOS DE TRABAJO

Nos parece clave adecuar el decreto actual de la Defensoría y mejorar los procedimientos administrativos, de modo que se articule con mayor autonomía con agentes externos.

A través de convenios, ya sea con Municipios, áreas de la Intendencia o con el gobierno nacional, la Defensoría contribuye con su mirada externa a la mejora de distintas problemáticas y acciones de política pública.

El artículo 14 del decreto de creación de la Defensoría habilita a

solicitar informaciones y formular recomendaciones o sugerencias tendientes a las correcciones que a su juicio fueren pertinentes respecto del cumplimiento de los servicios, así como de los trámites y aplicación de normas y reglamentaciones.

Tener acceso a la información sobre las actuaciones de la Intendencia frente a reclamos y planteos de vecinos y vecinas permite a la Defensoría conocer la trayectoria de la dificultad planteada. Los tiempos de respuesta no siempre coinciden entre la institución y las necesidades de vecinos y vecinas. Sucede también que un reclamo que se inicia por una temática concreta y del análisis surgen causas antes no identificadas.

Una traba a solucionar tiene que ver con respuestas de la Intendencia que limitan la información a la que se accede o demoran los plazos de respuesta en virtud de posibles intereses contrapuestos. Para ello se prevé impulsar un convenio que asegure, más allá de lo estipulado por el decreto de la defensoría, el acceso para el análisis en profundidad.

## MONITOREO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Con el fin de contribuir a la mejora de los servicios públicos en Montevideo, nos proponemos realizar un seguimiento y monitoreo de las acciones desarrolladas en el marco de algunos programas de interés público.

Para ello, es clave definir la población y la temática específica prioritaria a ser monitoreada. Un ejemplo previo relevante fue el monitoreo de las acciones del primer Plan de Accesibilidad de Montevideo.

En términos operativos, la Defensoría deberá incorporar conocimiento técnico especializado, con el objetivo de generar consultorías técnicas

independientes que permitan desarrollar un análisis de las consecuencias de las políticas públicas en el territorio.

### **COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DE LA DEFENSORÍA EN LA JUNTA**

A los efectos de establecer un vínculo cotidiano entre la Junta de Montevideo y la Defensoría, más allá de la posible comparecencia ante comisiones específicas, se impulsará la creación de una comisión especial de seguimiento de la gestión del titular de la Defensoría de Vecinas y Vecinos.

Este espacio permitirá trasladar planteos e informes intermedios, así como realizar un seguimiento temático puntual. Para su concreción, será necesario plantear una adecuación del decreto de la Defensoría.



**Defensoría**  
*de Vecinas y Vecinos*  
MONTEVIDEO | URUGUAY