



PRESIDENCIA
REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY

www.presidencia.gub.uy

4 de abril, 2008

Primera experiencia nacional

Defensoría del Vecino como control ciudadano sobre gestión de la Administración Pública

Integrantes de la Defensoría del Vecino de Montevideo destacaron que las principales temáticas trabajadas, a las cuales se les formuló recomendaciones, fueron la descentralización y la participación; usos del suelo y actividades; ferias vecinales; contaminación acústica; tributo; además de salubridad y arbolado. Destacaron positivo relacionamiento interinstitucional con organismos del Estado y con organizaciones internacionales.

En la presentación de la primera experiencia nacional y primer informe anual, ante la Junta Departamental, Defensor del Vecino de Montevideo, Fernando Rodríguez, destacó aspectos relevantes de la información acumulada desde diciembre de 2006 hasta noviembre de 2007.

En la síntesis se presentó una base estadística de 1.126 situaciones que constituyeron reclamos que durante ese lapso de tiempo se trabajaron con el objetivo de solucionar conflictos. Además, se exhibió un análisis técnico sobre las problemáticas planteadas por los vecinos.

Ese ordenamiento de información dio cuenta de que se trabajó sobre 16 temáticas. Esta situación indicó que 55% de los reclamos están concentrados en cuatro temáticas: sistema tributario; mantenimiento del arbolado público de Montevideo; ruidos molestos; y cuestiones vinculadas a la vivienda.

En ese sentido, Rodríguez aseguró que el primer cuestionamiento es porque llegan los ciudadanos a utilizar herramienta del defensor del vecino. En ese sentido, se constató que lo hacen después de varios intentos de solucionar sus planteos frente a la Administración municipal.

El representante manifestó que si luego de una serie de gestiones, los vecinos no logran una solución o el procedimiento planteado no satisface sus necesidades recurren a la Defensoría.

En función de esas acciones, se elaboró un análisis estadístico que intenta interpretar cuáles son los componentes de las políticas municipales, que vulneran de tal manera el derecho de los vecinos, y que hace que no se contemplen las demandas planteadas.

Una vez que se realiza el análisis desde el punto de vista del vecino y desde la Administración, y se obtienen datos claros, se procesa una recomendación, que es la herramienta que muestra caminos de solución.

Una vez gestionada la recomendación se continúa un trabajo de negociación y de persuasión a los Directores que correspondan, para que el camino de solución que la Defensoría propone definitivamente se desarrolle.

La Defensoría del vecino está compuesta por un equipo de ocho personas que trabajan en una planta edilicia adjunta a la Junta Departamental de Montevideo, con una logística propia que permite realizar su trabajo en forma independiente.

Los asuntos que llegan a la oficina son agrupados por temática, en algunos reclamos se interviene en forma individual, pero cuando se detecta que existe una temática que implica modificar una política municipal, se interviene grupalmente para solucionar la temática que vulnera derechos de los ciudadanos.

La Junta Departamental trabajando en Comisión General recibió a los representantes, quienes sostuvieron que por Decreto 30.592 los objetivos de la Defensoría son: constituirse en una herramienta de trabajo para la comunidad contribuir a consolidar la experiencia para la ciudadanía.

También, es una herramienta que contribuye a la promoción, educación y defensa de los derechos humanos en Montevideo, frente a posibles acciones u omisiones de la gestión municipal que los vulnere.

Asimismo, es una herramienta para profundizar el control ciudadano sobre la Administración Pública porque el Estado debe generar las garantías y la protección de los derechos de las personas.

Los valores sobre los cuales se desarrolló la tarea son la ética y la transparencia mediante rendición de cuentas, auditorías ciudadanas, calidad y eficiencia en la atención de las demandas y necesidades de los vecinos.

En la presentación se mostró el organigrama del Defensor del Vecino, organización que trabaja en diferentes áreas operativas: estadística de casos; promoción y educación de los ciudadanos; comunicación y prensa; aspectos jurídicos y gestión de reclamos; así como en mantener un contacto orientador y continentador hacia los ciudadanos.

Las principales estrategias del primer año fueron la conformación de un equipo de trabajo, el diseño y desarrollo de la gestión de reclamos e incorporación del un Sistema de Información de la Defensoría (SID), junto a la instalación y trabajo con el Consejo Consultivo.

En ese marco, Rodríguez señaló que a la Defensoría llega un cúmulo enorme de información, la cual se recibe y en la cual se trabaja. Las herramientas para la gestión son la coordinación con gobiernos locales en Montevideo, la conexión con las Direcciones Generales de Departamento y de División, Prosecretario y Secretario General; y la articulación de acciones con el gobierno departamental.

En ese sentido, se trabajó con el Intendente Municipal, Ricardo Ehrlich y la Junta Departamental de Montevideo para analizar elementos de política municipal que son objeto de reclamos por parte de los vecinos.

El representante afirmó que es necesario el apoyo logístico de un ámbito político institucional, donde se produzcan acciones de cooperación, para profundizar en una atención especial a los vecinos que se acercan a los espacios de diálogo.

En ese orden, destacó que fue positivo para la gestión el relacionamiento interinstitucional con organismos del Estado y con la sociedad civil.

Igualmente, el relacionamiento con la Defensoría del Pueblo del Reino Unido, Argentina, el Instituto Latinoamericano del Ombudsman y con la Federación Iberoamericana del Ombudsman, fueron experiencias relevantes.

De esta forma, las distintas experiencias de capacitación y especialización en ámbitos académicos internacionales son aportes óptimos para el desarrollo de la gestión.

La Defensoría cubre un vacío institucional donde se les otorga a los ciudadanos una atención integral e individual con el objetivo de aprender juntos a resolver situaciones problemáticas.

En ese sentido, en la Defensoría existe una recepción donde se reciben los reclamos, luego se realiza una indagatoria; y después se realiza la intervención donde se arriba a una resolución del caso planteado.

La formulación de sugerencias y recomendaciones realizadas por la Defensoría del Vecino están planteadas en el numeral 1 del Artículo 14 del Decreto 30.592.