



**Defensoría
del Pueblo**
COLOMBIA

Política institucional para la actuación defensorial en contextos de conflictividad social, ejercicio del derecho a la protesta y construcción de paz



“Defender al Pueblo es Defender la Paz”

1 | Actuación defensorial

¿Qué es?

Es el conjunto de actividades misionales tendientes a la promoción, prevención, protección y defensa de los derechos humanos de los habitantes del territorio nacional y de los colombianos en el exterior.

¿En qué consiste?

- Dar a conocer hechos o riesgos de vulneración de derechos humanos a las autoridades;
- Exhortar al cumplimiento de sus deberes legales de protección y garantía de los derechos humanos;
- Hacer observaciones respetuosas a su gestión;
- Mediar entre las partes de un conflicto y proponer alternativas de solución.

¿Cuáles son las modalidades de actuación?

Las modalidades de actuación según la resolución 396 de 2003 de la Defensoría del Pueblo son:

La gestión directa ante las autoridades concernidas, **la gestión ordinaria** o requerimiento escrito, **la gestión en bloque**, la mediación, las jornadas de atención descentralizadas, audiencias, los informes y las resoluciones defensoriales.

Actuación de la Defensoría del Pueblo en los conflictos sociales:





- Se presentan posiciones radicales que dificultan a las partes la identificación de alternativas de solución.



- La generación de advertencias a las autoridades competentes para que intervengan de manera oportuna.
- La promoción, protección y defensa de los derechos humanos.

Lineamientos institucionales para la actuación en conflictividades y conflictos sociales:

Orientados a: La incidencia en la transformación constructiva de situaciones conflictivas y conflictos, a través del impulso y seguimiento de políticas públicas que ofrezcan salidas estructurales y concretas a las demandas de las comunidades cuyos derechos se encuentren en riesgo de vulneración.

2 | La actuación de la Defensoría del Pueblo en dichos contextos de conflictividad social obedece a los siguientes lineamientos:



Lineamiento 1. Fortalecimiento institucional para la actuación en contextos de conflictividad social.

Estrategia 1. Generación de conocimiento institucional para el abordaje de las conflictividades y conflictos sociales:

- Diseñar e implementar políticas, protocolos, procedimientos y planes de acción anuales, con medios de verificación, para la actuación en conflictividades y conflictos sociales, a nivel territorial y central.
- Construir e implementar módulos de capacitación en cultura de paz y diálogo social, análisis de conflictividades sociales, mediación, resolución y transformación de conflictos, con enfoque diferencial y de derechos, dirigido a los servidores de la entidad.

Estrategia 2. Generación de conocimiento institucional para el abordaje de las conflictividades y conflictos sociales:

- Establecer un Observatorio Defensorial de Conflictividades y Conflictos Sociales.
- Sistematizar prácticas en resolución y transformación de conflictos, con el fin de identificar lecciones aprendidas.
- Publicar periódicamente documentos de análisis sobre resolución pacífica de conflictos sociales.



Lineamiento 2. Prevención de violaciones de DDHH en contextos de conflictividad social.

Estrategia 1. Gestión anticipada del riesgo de violaciones de DDHH de comunidades, grupos vulnerables y sujetos de especial protección, durante el proceso de gestación de conflictividades y conflictos sociales.

- Mediar e incidir en la transformación constructiva de conflictividades sociales, generando escenarios de diálogo y concertación de políticas sociales en igualdad de condiciones.
- Elaborar advertencias e informes de riesgo sobre posibles violaciones de DDHH relacionadas con conflictos sociales y ejercer la Magistratura Moral.



Lineamiento 3. Protección y defensa de los DDHH en conflictos sociales.

Estrategia 1. Actuación defensorial para la protección y defensa de los DDHH, como aporte a la construcción de paz territorial.

- Intermediar y mediar en el restablecimiento de escenarios de diálogo social multipartito y negociación.
- Propiciar el acceso de víctimas de violaciones de DDHH en el marco de acciones gubernamentales y empresariales, a los mecanismos de justicia, reparación y/o mediación.
- Hacer seguimiento de las medidas de reparación y mediación por parte empresas y Gobierno. Implementar un sistema de monitoreo y seguimiento al cumplimiento de los acuerdos entre partes.

Estrategia 2. Verificación del cumplimiento de los acuerdos entre las partes.

- Interponer las acciones y recursos judiciales tendientes a la exigibilidad del derecho y al cumplimiento de los acuerdos, sobre la base de que son vinculantes para las partes.



Lineamiento 4. Prevención de violaciones de DDHH en contextos de conflictividad social.

Estrategia 1. Incidencia para la generación de espacios de Diálogo Social y construcción de paz en los territorios.

- Empoderar el Diálogo Social como un instrumento eficaz para el tratamiento de las conflictivas sociales, a través del impulso de mesas de diálogo social multipartes.
- Formar líderes comunitarios, empresariales y gubernamentales en Diálogo Social, mediación y transformación de conflictos, como aporte a la construcción de paz en los territorios.
- Orientar a las comunidades en el uso de los mecanismos de participación para la gestión y exigibilidad de derechos, tales como: acciones colectivas, mesas de concertación, acciones directas, entre otras.
- Propiciar el empoderamiento de las comunidades para idear y proponer formas y mecanismos de participación.

3 | Criterios para implementación de la política

Criterios importantes para la implementación de la política:

- El Vicedefensor del Pueblo con la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas (DNAT) tiene la responsabilidad de liderar la implementación de la presente política, en articulación con las distintas dependencias de la entidad con competencias.
- Las defensorías delegadas y defensorías regionales deberán incorporar los presentes lineamientos al ejercicio de sus funciones y viabilizar los criterios aquí planteados, determinando al menos un responsable de articulación con la DNAT.
- Adoptar los procedimientos e instrumentos establecidos para el registro y mediación de conflictos sociales aprobados por la entidad y aquellos otros a que hubiere lugar.
- Incluir la participación ciudadana y tener en cuenta la percepción de los distintos grupos de interés y actores sociales.



**Defensoría
del Pueblo**

COLOMBIA

Defensoría del Pueblo

Dirección: Cra 9 No. 16-21

Bogotá - Colombia

www.defensoria.gov.co

“TODOS CONSTRUIMOS PAZ”