



**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?

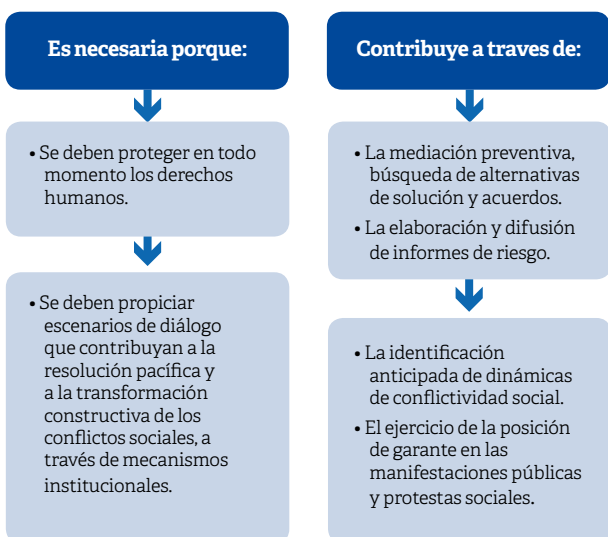
- Dar a conocer hechos o riesgos de vulneración de derechos humanos a las autoridades;
- Exhortar al cumplimiento de sus deberes legales de protección y garantía de los derechos humanos;
- Hacer observaciones respetuosas a su gestión;
- Mediar entre las partes de un conflicto y proponer alternativas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

C O L O M B I A

.....

**Defensoría del Pueblo**

Dirección: Cra 9 No. 16-21

Bogotá - Colombia

[www.defensoria.gov.co](http://www.defensoria.gov.co)

“TODOS CONSTRUIMOS PAZ”