

ANEXO 4.

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA PROTESTA SOCIAL PACÍFICA, ORDENADA Y SEGURA

CONTENIDO

Objetivo del Protocolo	3
Competencias Institucionales.....	3
Principios de Actuación	3
Directrices para la atención de las protestas sociales	4
Actuaciones Previas.....	4
Actuaciones Concomitantes	8
Actuaciones Posteriores	13
Complementos recomendados	14
A. Pautas metodológicas para la elaboración de Informes de Observación de DDHH y actuación defensorial para la garantía del derecho a la manifestación pública y la protesta social.	
B. Resolución 1190 del 2018 del Ministerio del interior: Protocolo para la coordinación de las acciones de respeto y garantía a la protesta pacífica (...).	

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA PROTESTA SOCIAL

Para el Derecho Internacional de los Derechos Humanos, la manifestación y la protesta social son un **derecho humano** esencial sin el cual es imposible el desarrollo de la democracia (ONU: 2016), cuya realización se garantiza a través de la protección armónica e integrada de los derechos a: la libertad de expresión y opinión, la libertad de reunión y la libertad de asociación. Como forma de movilización social, la protesta es una “(...) *herramienta participativa que puede servir a una comunidad para transformar patrones, conductas o comportamientos sociales que obstaculizan el bienestar o el ejercicio de los Derechos Humanos (...)*”¹, orientada a la incidencia en las instancias con poder de acción y toma de decisiones, para la búsqueda de la justicia y el bienestar colectivo.

La Defensoría del Pueblo define la protesta social como aquella manifestación pública de la insatisfacción de un grupo de ciudadanos organizados o no, que en ejercicio de sus derechos y libertades fundamentales expresa su inconformidad o desacuerdo con las acciones u omisiones del Estado, con el fin de generar cambios o mejoras frente a situaciones que considera inaceptables o vulneradoras de derechos². Así, la protesta deviene en expresión pública de la existencia de conflictividades y conflictos sociales, cuyo único límite en la normatividad vigente es el mantenimiento de la paz.

El Derecho a la Protesta, como pilar fundamental de la democracia, implica la obligación del Estado de no interferir en su ejercicio y adoptar todas las medidas de carácter político, administrativo, cultural, económico y social necesarias para protegerlo de manera efectiva, sin otra condición que la misma se realice de manera pacífica.

En desarrollo de las funciones constitucionales y legales de promoción, defensa y protección de los derechos humanos, de oficio o a petición de parte, la Defensoría del Pueblo acompaña como garante a las **organizaciones sociales** y demás expresiones de la sociedad civil en el ejercicio de los derechos a la libre expresión, opinión, reunión, organización y manifestación pública, a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político, que concurren en el ejercicio del derecho a la protesta pacífica por parte de los ciudadanos y se encuentran consagrados en los artículos 20, 37 y 40³ de la Constitución Política de Colombia, demás normas que han ido regulando la materia⁴ y en diversos instrumentos internacionales⁵.

Objetivo del Protocolo

Establecer las acciones defensoriales previas, concomitantes y posteriores, tendientes a la protección y garantía de los derechos a la movilización social y protesta pacífica de los ciudadanos, y de los derechos de las personas no participantes en las movilizaciones.

¹ MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL (2015). *Lineamientos de comunicación y movilización social para prevenir las violencias de género*.

² DEFENSORÍA DEL PUEBLO. (2016). Formato de Identificación y Seguimiento de Conflictos/Protestas Sociales. Código: SA-P07-F06. Versión aprobada el 29/02/2016.

³ **Artículo 20.** Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura. **Artículo 37.** Toda parte del pueblo puede reunirse y manifestarse pública y pacíficamente. Sólo la ley podrá establecer de manera expresa los casos en los cuales se podrá limitar el ejercicio de este derecho. **Artículo 40:** Artículo 40. Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político.

⁴ Normas internas aplicables al ejercicio del derecho a la protesta social: Ley de Seguridad Ciudadana (Ley 1453 de 2011). Código Nacional de Policía y Convivencia (Ley 1801 de 2016). Resolución 1190 de 2018.

⁵ Entre otros: el Pacto de Derechos Civiles y Políticos (Art. 19, 21), la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Art.15), la Convención de Viena sobre el derecho de los tratados, los Principios básicos sobre el empleo de la fuerza y de armas de fuego por funcionarios encargados de hacer cumplir la ley y el Código de conducta para los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley.

Competencias Institucionales

Las actuaciones defensoriales se desarrollan bajo los lineamientos de la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas, bajo las orientaciones del Defensor y del Vice defensor del Pueblo. En ningún caso la labor defensorial puede impedir la **acción legítima** de las autoridades competentes en el cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales, ajustadas a derecho. Sin embargo, en caso de presentarse abusos de autoridad o excesos en el uso de la fuerza por parte las autoridades competentes, que amenacen la vida e integridad de las personas u otros derechos, deberá obrarse conforme el mandato constitucional de protección, realización, defensa y promoción de los derechos humanos, y no se podrán omitir el principio de solidaridad⁶ ni el **deber de protección**, según lo establecido en el Código Disciplinario Único⁷ y en el Código Penal⁸.

Según la naturaleza de cada manifestación social, la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas bajo las orientaciones del Defensor y del Vicedefensor del Pueblo podrán establecer directrices especiales; sin embargo, las distintas instancias con competencias deben atender los eventos mediante la aplicación del presente protocolo.

Según lo establecido en el Decreto 025 de 2014⁹, la atención a los conflictos sociales se realiza mediante la coordinación entre la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas y las defensorías regionales. Cuando se trate de poblaciones sujeto de especial protección por parte del Estado, concurrirán en el apoyo técnico las defensorías delegadas correspondientes.

Principios de Actuación

Los principios aplicables a la actuación defensorial en la atención de las movilizaciones y protestas sociales son: el respeto de la dignidad humana, la igualdad y no discriminación ante la ley, la equidad, la participación, la interculturalidad, la buena fe, la independencia y la articulación institucional,¹⁰ en el cumplimiento de la misión institucional.

En contextos de protestas sociales, las actuaciones defensoriales pretenden legitimar el ejercicio del derecho a la protesta; que a toda persona se le garantice el respeto a sus derechos humanos, que reciba un trato respetuoso y digno por parte de las autoridades competentes, asistencia humanitaria y la protección del Estado en los momentos de crisis, ocasionadas por eventuales escaladas de la protesta social a situaciones de violencia.

En cualquier caso, la Defensoría propenderá porque el Estado garantice el ejercicio de los derechos constitucionales a las libertades de expresión, manifestación pública pacífica, asociación y participación social por parte de los ciudadanos.

⁶ **PRINCIPIO DE SOLIDARIDAD**-Concepto. La Corte ha definido el principio de solidaridad como: “un deber, impuesto a toda persona por el solo hecho de su pertenencia al conglomerado social, consistente en la vinculación del propio esfuerzo y actividad en beneficio o apoyo de otros asociados o en interés colectivo”. C-767-14 Corte Constitucional de Colombia.

⁷ Ley 734/2002, modificada por la ley 1952/2019. CAPÍTULO CUARTO. Formas de realización del comportamiento. ARTÍCULO 27. **Acción y omisión.** Las faltas disciplinarias se realizan por acción u omisión en el cumplimiento de los deberes propios del cargo o función, o con ocasión de ellos, o por extralimitación de sus funciones. Cuando se tiene el deber jurídico de impedir un resultado, no evitarlo, pudiendo hacerlo, equivale a producirlo.

⁸ ARTÍCULO 25. **ACCION Y OMISION.** La conducta punible puede ser realizada por acción o por omisión. Quien tuviere el deber jurídico de impedir un resultado perteneciente a una descripción típica y no lo llevara a cabo, estando en posibilidad de hacerlo, quedará sujeto a la pena contemplada en la respectiva norma penal. A tal efecto, se requiere que el agente tenga a su cargo la protección en concreto del bien jurídico protegido, o que se le haya encomendado como garante la vigilancia de una determinada fuente de riesgo, conforme a la Constitución o a la ley.

⁹ Artículo 15, numeral 7 del Capítulo V.

¹⁰ Desarrollados en el documento de Directrices para la promoción del diálogo social y prevención de las conflictividades en los territorios. Pág. 24.

DIRECTRICES PARA LA ATENCIÓN DE PROTESTAS SOCIALES

La Defensoría del Pueblo atenderá las solicitudes de acompañamiento a la movilización y protesta social presentadas por organizaciones sociales, autoridades gubernamentales o la Fuerza Pública, ya sea mediante comunicación escrita, telefónica o verbal. En aquellas situaciones en las que no haya solicitud de parte, pero la entidad lo considere pertinente o se presuma la posible ocurrencia de vulneraciones de los derechos humanos, se llevará a cabo un acompañamiento oficioso tendiente a la protección y/o el restablecimiento de derechos vulnerados.

En aquellos municipios donde no haya presencia de la Defensoría del Pueblo o posibilidad de acompañamiento, la solicitud de acompañamiento se trasladará a la Personería Municipal respectiva para que ésta lo realice, reciba las quejas que se presenten e informe sobre las actuaciones de protección realizadas.

Para la atención de solicitudes de acompañamiento presentadas por los manifestantes, la Fuerza Pública o entidades del Gobierno, en aplicación del enfoque preventivo a vulneraciones de los derechos humanos y con miras a propiciar entornos favorables y seguros para el ejercicio del derecho, las DEFENSORÍAS REGIONALES dispondrán de servidores públicos que realicen el acompañamiento a las movilizaciones y protestas desarrollando las acciones correspondientes a cada una de las fases del proceso (actuaciones previas/ concomitantes y posteriores) de la siguiente manera:

Actuaciones Previas

Hace referencia a las gestiones preparatorias y de coordinación con las partes involucradas que deberán adelantar los servidores de la Defensoría del Pueblo para garantizar el ejercicio pleno del derecho; es decir, con los convocantes a la movilización social, con el Ministerio Público, las entidades de gobierno con competencias y la Oficina en Colombia del Alto Comisionado para los Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Para ello, se realizarán las siguientes acciones:

- 1) Construir y actualizar un Directorio de Contactos de Emergencia que incluya: personeros municipales, Defensa Civil, directores de hospitales, centros médicos, ambulancias, ICBF, alcaldes, secretarios de gobierno, bomberos, rectores de colegios, directores de albergues, saneamiento básico y atención sicosocial, gobierno nacional y ONU.
- 2) Verificar si existe convocatoria a la manifestación pública y/o solicitud de acompañamiento.
- 3) En cualquier caso, registre la solicitud en el Sistema de Información Visión Web como SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO/derecho libertad de reunión. Continúe registrando las actuaciones realizadas hasta el cierre la petición.
- 4) Designar los servidores encargados de hacer el acompañamiento a la movilización y desarrollar las acciones de protección de derechos humanos pertinentes antes, durante y después la misma, por el tiempo que dure, sin afectar la prestación del servicio. Los mismos deberán seleccionarse de acuerdo con lo establecido en el Manual de

competencias y funciones de la entidad y normas internas que las regulan, teniendo en cuenta sus perfiles profesionales, idealmente grados profesionales, quienes deben contar con disponibilidad de horarios, empatía hacia el ejercicio de estos derechos, buena comunicación, respeto y buenas condiciones de salud.

- 5) Verificar si existe convocatoria a los mecanismos de coordinación interinstitucional: Constatar si se convocó al Puesto de Mando Unificado (PMU) y/o a la Mesa de Seguimiento al Respeto y Garantía de la Protesta Pacífica y de los derechos de quienes no participan en ella¹¹. Al respecto, establecer el lugar donde sesionarán los mismos, el nombre del responsable y sus datos de contacto, el horario en que sesionarán y disponer la participación de servidores en dichos espacios.
- 6) Establecer comunicación preliminar directa con los líderes de las organizaciones sociales y las autoridades locales, con el fin de establecer qué tipo de intervención se precisa e ilustrarlos sobre el rol constitucional y legal de la Defensoría y su alcance en dicho proceso. Para ello previamente determine:
 - Quiénes convocan. Quiénes participan.
 - Por qué (motivaciones y causas) y para qué (demandas) se realiza la manifestación o protesta.
 - Fechas, horas, rutas y agenda previstas.
 - Responsables de la actividad y datos de contacto (de organizaciones/entidades).
 - Si se informó a las autoridades competentes horarios y rutas, según lo establecido en el Código de Policía.
 - Cuáles son los requerimientos específicos de los manifestantes a la entidad.
- 7) Comprender el conflicto que origina la protesta y visualizar posibles escenarios de riesgo: Teniendo en cuenta las motivaciones y expectativas que generan la inconformidad y la protesta indicadas en el punto anterior, así como las respuestas estatales, opiniones y posiciones de otros actores sociales al respecto, determine el estado del conflicto y la posibilidad que puedan presentarse situaciones de violencia ya sea en el marco de la protesta o por agentes externos a ella. Socialice con los servidores a cargo esta información, para que actúen con pleno conocimiento de las circunstancias en las que se ejerce el derecho y se realiza la acción defensorial.

La información resultante de este proceso se consigna en el *Formato de Identificación y Seguimiento de Conflictos - Protestas Sociales SA-P07-F06*¹², el cual, además contener los distintos aspectos para la caracterización del conflicto, facilita el registro y seguimiento de la actuación defensorial realizada. A continuación se presentan los principales aspectos el referido formato:

¹¹ Prevista en la Resolución 1190 del 2018 del Ministerio del Interior y de Justicia.

¹² Disponible en el Mapa de Procesos en la siguiente ruta: Procesos Misionales / Sub-proceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesorías / Otros documentos y Formularios / Formato de Identificación y Seguimiento de Conflictos Protestas Sociales SA-P07-F06.

Formato de Identificación y Seguimiento de Conflictos Protestas Sociales SA-P07-F06

Regional /Dependencia.	Nombre que identifica la conflictividad.	Breve contexto de la conflictividad.	Ubicación Geográfica del conflicto.	Partes involucradas o actores.
Peticiones/Demandas de las partes.	Entidades responsables de la gestión del conflicto / Respuestas dadas.	Estado actual del Conflicto: a) Incipiente b) Latente c) Manifiesto d) Resuelto e) Suspensión indefinida.	Gestiones realizadas por la Defensoría del Pueblo.	¿Cuál sería el impacto de la escalada de este conflicto?
¿Existe alguna posibilidad de que este conflicto durante el año? ¿Sí o No? ¿Por qué?	Predicción sobre posible evolución del conflicto en el tiempo (mes a mes). Escenarios previstos.	Resumen dinámica de la conflictividad anual y escenario para el próximo año.	Fuentes de información utilizadas para documentar la situación.	

- 8) Emitir ADVERTENCIAS de riesgo sobre posibles vulneraciones a los DDHH en el marco de la protesta, dirigidas al ejercicio de la Magistratura Moral por parte del Defensor del Pueblo.
- 9) Promover espacios de diálogo multipartes entre convocantes, entidades de gobierno y Fuerza Pública, para garantizar el desarrollo pacífico de la protesta social y su respeto por parte de los distintos actores sociales de la jurisdicción que se trate, con el fin de:
 - Consensuar pautas de comportamiento ciudadano y creación de **entornos seguros** para el ejercicio pacífico del derecho a la protesta;
 - Prevenir comportamientos contrarios a la ley que puedan motivar el uso de la fuerza por parte de las autoridades;
 - Promover el respeto de los DDHH y prevenir excesos en el uso de la fuerza por parte del Estado;
 - Establecer pautas para la protección de la vida, seguridad e integridad de los sujetos de especial protección constitucional, tales como: niños y niñas, mujeres embarazadas, personas de la tercera edad, grupos étnicos, líderes sociales, discapacitados y diversidades sexuales y de género.
 - Establecer canales de comunicación eficaces para el abordaje y tratamiento de cualquier eventualidad que se presente y amenace el buen desarrollo de la jornada.
- 10) Realizar las articulaciones y coordinaciones intra e inter institucionales necesarias, conducentes a la planeación de las labores de acompañamiento y atención de la protesta in situ, tomando para ello las siguientes previsiones:
 - Articular con las defensorías delegadas con competencias la implementación de medidas con enfoques diferenciales.
 - Mantener comunicación y coordinación permanente con la Procuraduría General de la Nación, mientras dure la actividad.

- Coordinar con las personerías municipales para que in situ realicen las labores de acompañamiento y garantía del derecho, en aquellos municipios donde no haya presencia de la Defensoría del Pueblo,
- Oficiar y coordinar los entes gubernamentales la atención humanitaria en salud y saneamiento básico en los sitios de concentración, y las medidas de protección de los participantes y no participantes en la protesta.
- Solicitar a la Defensa Civil, hospitales, servicios de ambulancia y centros de atención primaria en salud, ICBF y bomberos, su disponibilidad y aprestamiento para asistencia en caso de emergencia.
- Establecer previamente una red de comunicaciones, rutas de evacuación y sitios de encuentro con los servidores, líderes y autoridades, ante eventuales alteraciones del orden público.
- Prever la disponibilidad de defensores públicos durante los días que duren las manifestaciones o protestas, con el fin de garantizar la representación jurídica que se pueda requerir por parte de las personas conducidas o detenidas.

11) Control previo al uso de la fuerza por parte de la Fuerza Pública. El Ministerio Público, de oficio o a solicitud de la autoridad competente, puede solicitar la verificación previa de la dotación del personal y medios asignados a la Policía Nacional para la prestación del servicio,¹³ con el fin de verificar que las armas utilizadas en el operativo de control de multitudes se ajusten a las normas nacionales e internacionales y no sean letales.¹⁴ Sin embargo, dado que dicha función está a cargo de la Procuraduría General de la Nación y de las personerías municipales, los funcionarios de la Defensoría del Pueblo NO realizarán esta labor.

12) Como parte de la labor de promoción, defensa y protección de los derechos humanos, las defensorías regionales pueden:

- Solicitar a la Secretaría de Gobierno del municipio correspondiente información sobre: el tipo de acompañamiento, los puntos de despliegue, el procedimiento, el personal asignado, el tipo de armamento utilizado y otros aspectos relevantes a cargo de la Fuerza Pública.
- Orientar al personal operativo policial (ESMAD) que participará en el control de multitudes en temas tales como: el respeto a la dignidad humana y los DDHH, el derecho a la movilización y protesta social, el diálogo y la mediación policial como primera medida para la resolución de conflictos (Código de Policía); el Protocolo de atención a la protesta social (Res. 1190 de 2018, Min. Interior); el debido proceso en materia de conducción y privación de la libertad de las personas, la conducción de menores, la prevención de la tortura y los tratos crueles, inhumanos o degradantes, y sobre la aplicación estricta de las disposiciones contenidas en los Principios Básicos sobre el Empleo de la Fuerza y Armas de Fuego, que deben adoptar todos los Funcionarios encargados de hacer cumplir la Ley en todas sus actuaciones, adoptado por las Naciones Unidas en 1990, entre otros.
- Exigir el porte del distintivo que permita la plena identificación de cada uno de los miembros de la fuerza pública (nombre, unidad) que intervienen en el operativo, para que actúen con plena conciencia de que existen límites

¹³ Resolución 1190 del 2018. MIN. INT., numeral VII. 1. Acciones que se podrán adoptar de manera previa por parte de las autoridades.

¹⁴ No estén modificadas o tengan cartuchos de gas lacrimógeno "recalzados" con objetos tales como balines o bolas de cristal, que pueden causar daños mortales y no se utilice ningún agente químico en el agua de las tanquetas.

infranqueables en el desarrollo de tan delicadas operaciones y existen responsabilidades individuales y colectivas sobre las consecuencias de sus actos.

Es responsabilidad del Defensor Regional velar por el bienestar y la seguridad de los servidores públicos en terreno, para lo cual debe establecer los medios de información, comunicación y logística idóneos para ello, tales como: puntos alternos de reencuentro, rutas de evacuación, medidas de auto protección y auxilio, etc.

La información recaudada en esta etapa del proceso, así como los datos de contacto de los servidores encargados de realizar el acompañamiento y monitoreo de la protesta por parte de la Defensoría Regional, deben consignarse en un *Informe de Actuación Previa* que deberá remitir el Defensor Regional mediante Memorando al Director Nacional de Atención y Trámite de Quejas, para efectos de seguimiento e información al Defensor Nacional cuando éste lo estime conveniente, y a Talento Humano con el fin que se informe a la ARL para lo pertinente.

Actuaciones Concomitantes

Hacen referencia a todas las actividades de atención que deberán adelantar los servidores de la Defensoría del Pueblo durante el desarrollo de la movilización o protesta social, tales como:

1) ¿Cómo realizar el Acompañamiento IN SITU a movilizaciones o protestas sociales?

El estándar internacional señala que la *“presencia de una misión de observación actúa desde la premisa de la independencia, enfatizando las garantías y atributos de que disponen las misiones de observación, para que en sus procesos de observación y evaluación, actúen con absoluta libertad, y respondan única y exclusivamente al mandato que les ha sido otorgado”*¹⁵. Teniendo en cuenta que la misión de la Defensoría del Pueblo recoge este criterio pero trasciende del marco de la observación al de la protección y defensa como garante de los DDHH, los servidores deben:

- Tener presente su deber de actuar ante las autoridades competentes cuando se presuman o se presenten vulneraciones de los derechos humanos.
- Tener claro su rol de garantes del ejercicio del derecho a la movilización social, no de participantes activos de la misma.
- Estar debidamente identificados con carnet, chaleco y otros distintivos institucionales.
- Estar ubicados por fuera de los bloques que conforman la movilización para no confundirse con los manifestantes: ubicarse a los lados, en la parte de adelante, del centro y al final, para tener buenas posibilidades de observación.
- Abstenerse de llevar pancartas, banderas o cualquier otro elemento que pueda generar confusión con los manifestantes, o deslegitimar su carácter de órgano de control independiente.
- Abstenerse de realizar arengas o manifestaciones públicas de apoyo o de rechazo a la movilización o protesta social que acompaña.
- Hacer registros fotográficos o fílmicos de las situaciones de vulneración a los derechos humanos que detecte, pues constituyen medios de prueba para la documentación de casos y actuación ante las autoridades competentes.

¹⁵ Cfr. ONU. (2017) DERECHOS HUMANOS. Directrices para la observación de manifestaciones y protestas sociales. . [Fecha de consulta: Junio de 2018]. Publicación electrónica. Disponible en: <http://acnudh.org/wp-content/uploads/2016/09/Directrices-para-la-observaci%C3%B3n-de-manifestaciones-y-protestas-sociales.pdf>

- Recibir y registrar en los formatos de RECEPCIÓN DE PETICIONES las quejas de los ciudadanos que se presenten, asesorarlos y, de ser posible, mediante INTERVENCIÓN DIRECTA con los entes competentes buscar solución a los problemas planteados.
- Radicar las quejas en el sistema de información, tramitarlas y darle seguimiento a su evolución en términos de la garantía y/o el resarcimiento del derecho.
- Establecer con los servidores puntos de encuentro, rutas de evacuación y puntos de observación de DDHH, así como un Servidor de enlace con la sede regional.
- Coordinar mecanismos de comunicación con los defensores de derechos humanos, entidades de gobierno con competencias, gestores y comandantes de policía a cargo del acompañamiento, para la atención de cualquier eventualidad que se presente.

2) ¿Cómo debe ser la participación institucional en el Puesto de Mando Unificado (PMU)?

El Regional o Director Nacional de ATQ deberán Disponer la participación de un servidor público cuyas funciones y competencias le permitan cumplir con propiedad los siguientes roles:

- Actuar como defensor de derechos humanos.
- Mantener informada a la entidad sobre cualquier eventualidad que se presente.
- Recibir y tramitar las peticiones, quejas o denuncias por vulneraciones de los derechos humanos que se presenten y coadyuvarlas ante las entidades e instancias disciplinarias o penales correspondientes, en su calidad de Ministerio Público.
- De ser necesario, conminar a las autoridades competentes sobre la observancia de los estándares de derechos humanos.
- Recibir y analizar los informes presentados por el PMU a la *Mesa de Seguimiento al Respeto y Garantía de la Protesta (...)*.
- Presentar informe al Regional o al Director Nacional de ATQ, según corresponda, sobre las actuaciones realizadas en este espacio, destacando las buenas prácticas y lecciones aprendidas en materia de garantía del derecho a la protesta social.
- De presentarse presuntas vulneraciones a los derechos humanos, solicitar reunión con la autoridad competente y levantar y diligenciar completamente la respectiva ACTA DE MEMORIA DE REUNIÓN (Código: Código: SQ-F14), estableciendo los compromisos de las entidades competentes y medidas correctivas, con tiempos y responsables específicos.
- Registrar TODAS las quejas en el Visión Web, con sus respectivas actuaciones, y hacer el seguimiento al resultado de las mismas.

3) Comunicación permanente

La Defensoría Regional debe informar permanentemente a la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas sobre el desarrollo y novedades que se presenten antes, durante y después de la movilización o protesta, con el fin de favorecer el ejercicio de la Magistratura Moral o la incidencia del Defensor del Pueblo en la prevención de crisis y vulneraciones de los derechos humanos. Para ello, el Regional debe:

- Realizar un monitoreo permanentemente del desarrollo de la protesta.
- Habilitar un espacio de comunicación con las direcciones nacionales y defensorías delegadas con competencias, que permita su articulación y asesoría sobre temas puntuales.
- Mantener comunicación permanente con los defensores públicos, para informar sobre Los casos en que se requiera REPRESENTACIÓN JUDICIAL.

- Hacer *Reportes de Situación*, en tiempo real vía Whatsap sobre la movilización y condiciones de seguridad de los servidores de la entidad.
- Designar un enlace que articule con el Asesor de la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas, quien la dará línea técnica para la atención de la protesta en tiempo real y recogerá la información que deba ser transmitida al Defensor del Pueblo.

4) ¿Cómo ejercer la Defensa de los Derechos Humanos?

- Disponer en la Defensoría Regional de profesionales de ATQ y de Defensoría Pública que garanticen la atención y trámite de las quejas presentadas por los manifestantes o terceros afectados y la asesoría jurídica a quienes la requieran.
- Documentar los hechos y hacer seguimiento a la garantía del derecho, bajo la autonomía e independencia que corresponde a la entidad como órgano de control y Ministerio Público.
- Exhortar a la Policía Nacional la aplicación estricta de las disposiciones legales y estándares internacionales sobre el uso legítimo de la fuerza, el empleo de armas no letales y el respeto de los DDHH, en los operativos de control de multitudes¹⁶.
- Exigir a la Fuerza Pública el porte del DISTINTIVO que permite su plena identificación.

5) ¿Cómo actuar en caso de incidentes entre manifestantes y fuerza pública, o disturbios¹⁷, que amenacen el respeto y/o garantía de los derechos humanos?

Los parámetros básicos e interrelacionados que definen la actuación de la fuerza pública son: la protección y el estricto respeto a los derechos humanos de las personas, la observancia de los procedimientos legales establecidos y el estricto cumplimiento de sus deberes. Por lo tanto, el uso de la fuerza debe ser excepcional y proporcional, es decir, sólo procede en casos de amenazas graves e inminentes al orden público. La fuerza *“se utilizará en los casos estrictamente necesarios y en la mínima proporción”*, ya que el *“derecho de reunión es muy importante y (...) constituye para los ciudadanos un canal de participación que sólo por razones muy graves y excepcionales puede ser interrumpido por las autoridades”*.¹⁸

Del mismo modo, debe ser claro para los manifestantes que si bien la movilización y la protesta social son derechos fundamentales, su única restricción es que se ejerzan de manera pacífica.

Ante situaciones de disturbio e intervención del ESMAD, deben tenerse en cuenta las siguientes orientaciones:

- a. Proteger la vida, seguridad e integridad personal de los servidores de la Defensoría del Pueblo. Por lo tanto, en caso de disturbios deben permanecer por fuera del área de confrontación y ubicarse en lugar seguro desde el cual puedan **Observar** la situación y posibles vulneraciones a derechos humanos. Ante situaciones de riesgo inminente y no controlable, los servidores deben dirigirse a un *Punto de Encuentro* seguro, previamente establecido con su superior inmediato.

¹⁶ El *Código de Conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la ley* (Resolución ONU 34/169) señala que la fuerza podrá emplearse “solo cuando sea estrictamente necesario y en la medida que lo requiera el desempeño de sus tareas”, en casos excepcionales y respetando en todo momento los principios de proporcionalidad, legalidad, responsabilidad y necesidad. Los *Principios Básicos sobre el empleo de la fuerza y de las armas de fuego*, establecen las condiciones que deben cumplirse para el empleo de armas de fuego y determina que la proporcionalidad debe evaluarse en relación con la gravedad del delito y el objetivo legítimo que se persiga, así como con los principios de legalidad, responsabilidad y necesidad. Ver: Manual de derechos humanos para la policía. Oficina de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. <http://acnudh.org/regulacion-del-uso-de-la-fuerza-por-los-funcionarios-encargados-de-hacer-cumplir-la-ley/>. [FECHA CONSULTA: 23 07 2019].

¹⁷ Disturbio: Perturbación del orden público que se caracteriza por la presencia de actos de violencia.

¹⁸ DEFENSORÍA No.12. 1998: 12-15-66.

- b. Verificar que, conforme a los protocolos vigentes, se eviten excesos en el uso de la fuerza o el empleo de elementos no convencionales para la contención de multitudes, tales como armas de fuego letales, entre otros. En caso de necesidad, solicitar la intervención de la Procuraduría General de la Nación.
- c. Informar inmediatamente a su enlace de la Defensoría Regional, sobre cualquier situación de riesgo para la seguridad y acordar las acciones que minimicen el riesgo.
- d. De ser posible, propiciar espacios de diálogo y concertación entre manifestantes y autoridades competentes, con el fin que cesen los enfrentamientos y las posibles vulneraciones de los derechos humanos, mediante la búsqueda de acuerdos entre las partes.
- e. Advertir tanto a la fuerza pública como a los manifestantes que, en el marco del derecho constitucional a la reunión y manifestación pacífica y los protocolos internacionales suscritos por Colombia, bajo ninguna circunstancia podrán restringir la libre movilización de las **misiones médicas**, ni de otras personas.
- f. Documentar todo lo que ocurra durante los disturbios, consignando los hechos en un Informe que especifique:
 - El tipo de incidente (enfrentamiento, bloqueo, asonada, uso de armas letales, etc.),
 - Cómo o por qué se desencadenó la violencia, desde la perspectiva de las partes involucradas.
 - Número de personas lesionadas, detenidas, fallecidas (con identificación, edad, género, condición especial, sector social),
 - Tipo o clase de lesiones recibidas y armas o elementos que las ocasionaron,
 - Atención médica brindada,
 - Derechos presuntamente vulnerados y presuntos responsables.
 - Ubicación e identificación de los conducidos, detenidos y/o fallecidos/autoridad responsable, con el fin de prevenir vulneraciones a los derechos humanos.
 - Fotografías de las lesiones presentadas.
- g. Verificar la situación legal y de derechos humanos de las personas conducidas, detenidas y/o judicializadas, y garantizar su derecho a la defensa y al debido proceso.
- h. Identificar las afectaciones en materia de derechos humanos que se presenten contra los no participantes en la protesta (corte de servicios públicos esenciales, seguridad alimentaria, salud, libre movilización, o acciones contra bienes protegidos como escuelas, puestos de salud, personal médico y sanitario), y adelantar la respectiva gestión defensorial para la salvaguarda de sus derechos.
- i. En caso que producto de las confrontaciones se presenten heridos, fallecidos, capturados, torturados y/o desaparecidos, realizar visitas de verificación de derechos humanos en coordinación con Naciones Unidas y la Procuraduría a: centros hospitalarios, centros de salud, morgues, estaciones de policía, CAI, URI, Centros Transitorios de Protección -CTP-.

- j. En las visitas de verificación a hospitales se debe: i) informar al funcionario encargado sobre el objeto de la visita en el marco de las funciones misionales y solicitar su colaboración. ii) Establecer el nombre, cargo y datos de contacto del funcionario encargado. iii) Corroborar el número de personas atendidas, edad, sexo, tipo y gravedad de las lesiones reportadas, causa, estado de salud¹⁹ y egreso. iv) Si los pacientes están de acuerdo, entrevistarlos para establecer cómo resultaron afectados y constatar que se haya garantizado el acceso oportuno a la prestación de los servicios de atención en salud por parte del competente. v) Recibir y tramitar las quejas presentadas. vi) Levantar un Acta de Verificación en la cual conste la información señalada.

- k. En las visitas de verificación a Centros Transitorios de Protección se debe: i) informar al funcionario encargado sobre el objeto de la visita en el marco de las funciones misionales y solicitar su colaboración. ii) Establecer el nombre, cargo y datos de contacto del funcionario encargado. iii) Corroborar el número de detenidos, sus datos de identidad, edad, sexo y estado de salud. iv) Entrevistar a los afectados sobre el trato recibido y la forma cómo se realizó el procedimiento de conducción o detención. v) Verificar si los conducidos pudieron establecer comunicación con sus familiares, para que conozcan su paradero y puedan asistirlos. vi) Recibir y tramitar las quejas presentadas. vii) Levantar un **Acta de Verificación** en la cual consten la situación encontrada y los compromisos adquiridos por el competente.

- l. A petición de parte o de oficio, dado que en muchas ocasiones las personas tienen temor a denunciar, se deben documentar los presuntos abusos por parte de la fuerza pública y del ESMAD, y remitirlos para investigación y acciones a lugar a: la Procuraduría Delegada para los Derechos Humanos, la Procuraduría Delegada para la Fuerza Pública y la Policía Judicial, la Inspección General de la Policía Nacional y la Fiscalía General de la Nación, con el fin que se investiguen los hechos y se tomen las medidas a lugar y queden registros en la entidad que se puedan consultar.

6) ¿Cómo actuar en casos de conducción y/o detención de personas?

En esta eventualidad se debe:

- Tomar los datos de identificación y contacto del afectado y de algún familiar o amigo.
- Indagar a la autoridad competente a dónde será trasladado
- Enviar a su familiar la ubicación
- Verificar que se le hayan leído y explicado sus derechos
- Verificar si pudo hacer la llamada a familiar o amigo.
- Tomar la identificación del oficial a cargo
- Verificar el tiempo por el que será o fue retenido
- Verificar la existencia del Informe Policial que dé cuenta del hecho, que haya sido enviado al Ministerio Público y se haya entregado copia del mismo al implicado(a).
- Si han pasado más de 12 horas solicitar el acompañamiento de Defensor Público.

¹⁹ Los datos de identidad hacen parte de la reserva médica y los derechos de los pacientes, por lo que no se solicitarán, salvo que exista interés del afectado en colocar una queja.

- En caso que se presuma DESAPARICIÓN, dar aviso inmediato a la Comisión de Búsqueda de Personas Desaparecidas, mediante correo electrónico dirigido a: secretariatecnica@comisiondebusqueda.gov.co

7) ¿Qué hacer en caso de Solicitud de Mediación para la implementación de escenarios de diálogo y concertación: gobierno/organizaciones sociales/empresas?

Teniendo en cuenta que toda protesta busca el restablecimiento o reivindicación de uno o más derechos, es probable que a la par deba establecerse una mesa de diálogo y negociación entre las partes. En estas circunstancias, a petición de parte o de oficio, el Defensor del Pueblo, el Regional, o la DNATQ podrán designar servidores públicos que acompañen las mesas de diálogo y/o negociación, ya sea como facilitadores, mediadores, moderadores o garantes de derechos humanos y de acuerdos.

En este caso, se deberá actuarse conforme lo establecido en el *Procedimiento de Mediación en DDHH y DIH* establecido en el Formato Código: SA - P07 Versión: 03 Vigente desde: 29/02/2016 o en *Protocolo de Mediación de Conflictos Sociales* y registrarse en el Visión Web /solicitudes/ Mediación.

8) ¿Cómo Coadyuvar garantías de protección a manifestantes que se movilicen de una jurisdicción a otra?

Cuando se trate de movilizaciones sociales que abarquen varios entes territoriales (municipios o departamentos), si las condiciones lo permiten, las defensorías regionales de cada jurisdicción podrán hacer su acompañamiento durante todo el recorrido y articular con las regionales de los entes territoriales subsiguientes, en cuyo caso deberán:

- a. Coordinar con las instituciones del Estado y con los líderes sociales, las medidas de protección de la movilización en cada ente territorial, estableciendo previamente con ellos:
 - Las rutas por las cuales se movilizarán.
 - La situación de orden público y seguridad en la zona.
 - Las fechas, horarios de salida, de llegada y horas intermedias para hacer seguimiento o reportar novedades de viaje.
 - El número de personas y de vehículos que se movilizan.
 - Los responsables de los buses, con su número de contacto.
 - La organización logística: primeros auxilios, alimentación, lugares de descanso, personas que requieran atención especial.
- b. Mantener comunicación con el enlace del Ministerio del Interior encargado de coordinar con las autoridades civiles y militares la atención de cualquier emergencia.
- c. En caso de necesidad, solicitar a la Fuerza Pública la protección de las rutas de desplazamiento y de las caravanas, el establecimiento de cordones de seguridad o de medidas urgentes de protección, si fuere el caso.

Actuaciones Posteriores

Hace referencia a todas las gestiones que deberán adelantar los funcionarios de la Defensoría, después de realizada la movilización o protesta social. En este momento se desarrollan tres tipos de actuación:

1) Trámite de quejas por presuntas vulneraciones a los Derecho Humanos

Terminada la movilización o protesta social, de oficio (por información en medios de comunicación) o a petición de parte, los servidores de la Regional encargados del acompañamiento deberán:

- **registrar y tramitar como quejas** las presuntas vulneraciones a los derechos humanos o infracciones al DIH,
- **hacer los requerimientos** a las autoridades competentes a que haya lugar,
- hacer el respectivo seguimiento a las respuestas, tendiente a la protección y/o restablecimiento de los derechos vulnerados.
- Si la jornada de protesta se prolongara por varios días, se deben mantener las actuaciones indicadas hasta que la protesta culmine.

2) Elaboración de Informe de Gestión.

La Defensoría Regional respectiva deberá consolidar un detallado *Informe de Observación de DDHH y actuación defensorial para la garantía del derecho a la manifestación pública y protesta social*, según las pautas metodológicas establecidas en el Complemento Recomendado, que dé cuenta de las actuaciones realizadas en las tres momentos antes indicados: Actuaciones Previas, Concomitante y Posteriores, y que establezca:

- La situación inicial de derechos humanos.
- Garantías brindadas por las entidades competentes.
- La gestión defensorial y requerimientos realizados a las autoridades.
- Los derechos presuntamente vulnerados o en riesgo de vulneración, indicando las condiciones de modo, lugar y tiempo en que se produjeron, grupo etario, étnico o social presuntamente afectado.
- Observaciones, conclusiones y recomendaciones sobre la gestión defensorial desarrollada: buenas prácticas, desaciertos y oportunidades de mejora.

El informe debe entregarse al Director Nacional de Trámite de Quejas, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la finalización de la protesta, para que haga parte del Informe general al señor Defensor del Pueblo.

Las Defensorías Regionales deberán crear un archivo digital especial para guardar los informes e información procedente de sus actuaciones en protestas sociales. Dichos archivos digitalizados deben enviarse a la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas con el fin de poder documentar las actuaciones de la entidad en este campo.

COMPLEMENTOS RECOMENDADOS:

- A. Pautas metodológicas para la elaboración de informes de observación de DDHH y actuación defensorial para la garantía del derecho a la manifestación pública y la protesta social.
- B. Resolución 1190 del 2018 del Ministerio del Interior y de Justicia: Protocolo para la coordinación de las acciones de respeto y garantía a la protesta pacífica (...) como un ejercicio legítimo de los derechos de reunión, manifestación pública y pacífica, libertad de asociación, libre circulación, a la libre expresión, libertad de conciencia, a la oposición y a la participación.