

### 1. OBJETO:

Definir los lineamientos que desde la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos-UAESP- se deben implementar para la atención de las manifestaciones públicas y protestas sociales lideradas por la ciudadanía, incorporando la participación incidente de las partes interesadas en cada una de las fases de la protesta social.

### 2. ALCANCE:

El presente protocolo se aplicará en las acciones de atención a las movilizaciones y protesta social convocados por la ciudadanía, en las fases previas, concomitantes y posteriores a los acontecimientos y aplica para los funcionarios y colaboradores que hagan parte del proceso de participación ciudadana en cada una de las dependencias de la UAESP.

### 3. DEFINICIONES:

Las definiciones descritas se toman del Artículo 4 de Decreto 003 del 2021:

**Acto de violencia física.** Es la acción a través de la cual un individuo o conjunto de individuos usan intencionalmente la fuerza física contra sí mismos, contra otra persona, contra un grupo, contra una comunidad, o contra bienes públicos y privados que tienen como consecuencia real o con alto grado de probabilidad, daños graves, ciertos y verificables.

**Diálogo y mediación.** Consiste en acciones pacíficas, que privilegian la interlocución verbal, respetuosa y constante entre las autoridades, los organismos de control y los manifestantes, para la solución de los conflictos y desacuerdos, así como para la prevención de hechos de violencia y la contención del uso de la fuerza por parte de la Policía Nacional.

**Disuasión.** Es la acción de las autoridades direccionada a emplear medios integrales y adecuados que estén a su alcance, en el marco de la coordinación y corresponsabilidad

para evitar el uso de la fuerza legítima, aunado a los medios dispuestos por las autoridades administrativas como el diálogo y la mediación con las personas involucradas.

**Pacífica.** Es la calificación bajo la cual se presume la naturaleza de toda manifestación pública:

**Uso de la fuerza.** Es el medio material, necesario, proporcional y racional, empleado por el personal uniformado de la Policía Nacional, como último recurso físico para proteger la vida e integridad física de las personas, incluida la de ellos mismos, sin mandamiento previo y escrito, para prevenir, impedir o superar la amenaza o perturbación de la convivencia y la seguridad pública, de conformidad con la ley, en los términos del artículo 166 de la Ley 1801 de 2016.

**Uso diferenciado de la fuerza.** Se presenta de acuerdo a los niveles de resistencia que puede ejercer la persona intervenida en un procedimiento, el uso diferenciado de la fuerza debe ser entendido de forma dinámica, pudiendo escalar o desescalar de acuerdo al nivel de resistencia. Su aplicación gradual se hará con base en los principios de legalidad, necesidad, racionalidad y proporcionalidad, de conformidad con lo previsto en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

#### 4. **NORMATIVA:**

NORMA	DESCRIPCION
Constitución Política de 1991	Artículo 2: Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares".
Constitución Política de 1991	Artículo 37: Toda parte del pueblo puede reunirse y manifestarse pública y pacíficamente. Solo la ley podrá

NORMA	DESCRIPCION
	establecer de manera expresa los casos en los cuales se podrá limitar el ejercicio de este derecho
Ley 1801 del 29 de julio de 2016	Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana
Decreto 003 del 5 de enero de 2021	Por el cual se expide el Protocolo de acciones preventivas, concomitantes y posteriores, denominado "Estatuto de reacción, uso y verificación de la fuerza legítima del estado y protección del derecho a la protesta pacífica ciudadana
Decreto Distrital 563 del 21 de diciembre de 2015	Por medio del cual se adopta el Protocolo de Actuación para las Movilizaciones Sociales en Bogotá: Por El Derecho a la Movilización y la Protesta Pacífica
Decreto Distrital 622 del 23 de diciembre de 2016	Por el cual se modifica el Decreto Distrital 599 de 2013, "se establecen los requisitos para el registro, la evaluación y la expedición de la autorización poro la realización de las actividades de aglomeración de público en el Distrito Capital, través del Sistema Único de Gestión por el Registro, Evaluación y Autorización de Actividades de Aglomeración de Público en el Distrito Capital —SUGA y se dictan Otras disposiciones.
Resolución 3002 del 29 de junio de 2017	Por la cual se expide el Manual para el Servicio en Manifestaciones y Control de Disturbios para la Policía Nacional
Resolución 1190 del 3 de agosto de 2018 Ministerio del Interior	Por la cual se adopta el "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, inclusive de quienes no participan en la protesta

NORMA	DESCRIPCION
	pacífica

## 5. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN:

Por medio del proceso de participación ciudadana la UAESP ha establecido diferentes espacios de diálogo social con sus grupos de valor con el ánimo de identificar necesidades, establecer compromisos y generar confianza lo que ha requerido del compromiso de las áreas encargadas de la gestión de estos, buscando mitigar la generación de manifestaciones o protestas sociales. No obstante, se tiene establecido en la Estrategia de Participación Ciudadana que:

Según el Concejo de Estado “la Protesta social es un derecho humano protegido en la Constitución Política, en la ley y en instrumentos internacionales de derechos humanos, que está estrechamente relacionado con los también derechos fundamentales a la libre expresión y a la libertad de reunión, de asociación, de huelga y de participación. Es también el medio al que acude la ciudadanía para la reivindicación de derechos. Debe ejercerse de manera pacífica y sin armas, en forma individual o colectiva, de manera que cualquier persona o colectivo tendrá derecho a manifestarse públicamente y de forma pacífica mientras se esté desarmado.

De igual forma, no se puede impedir el ejercicio de este derecho ni tampoco puede obligarse a nadie a protestar. No está protegida por la Constitución la protesta intolerante y violenta que tenga como discurso el odio, la hostilidad, que haga propaganda a favor de la guerra, que promueva el odio por razones de nacionalidad, raza, religión, etcétera”.

La UAESP reconoce en esta estrategia como una forma de participación ciudadana las manifestaciones de protesta social pacífica, y dará cumplimiento al "Protocolo Distrital para la garantía y protección de los derechos a la reunión, manifestación pública y la protesta social pacífica" reglamentado por el Decreto 053 del 2022. Diseñando estrategias e instrumentos que permitan su adecuada implementación cuando se requiera.

## 6. ROLES Y RESPONSABILIDADES

A continuación, se describen los roles de los procesos de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP involucrados en la atención de manifestaciones y protesta sociales:

### **Dirección General:**

El director o directora de la Unidad (o quien delegue) es la persona encargada de dirigir las acciones de respuesta en el marco del Puesto de Mando Unificado (PMU) o Mesa de Seguimiento Protesta Social, aprobando el lugar para sesionar y el cronograma de actividades de ejecución y seguimiento a compromisos.

### **Procesos Misionales:**

La persona que lidere la subdirección acompañará al director o directora en la formulación de acciones y designará el personal de apoyo que formará parte de la comisión de conciliación de la entidad en la atención de la manifestación o protesta social y desarrollar los compromisos establecidos durante y posterior al acontecimiento.

### **Proceso de talento humano:**

Implementará el GTH-PT-04 Actuación Ante Protesta Social”, el cual tiene como objetivo “Definir los lineamientos de respuesta ante una manifestación pública o protesta social en los centros de trabajo de la UAESP, mediante la aplicación de las acciones de prevención y control, con el fin de proteger la integridad de los servidores y servidoras públicos, colaboradores y colaboradoras, y demás partes interesadas expuestas a esta, los recursos y las instalaciones.”.

### **Proceso de gestión de las comunicaciones:**

Establecerá la atención de manejo de crisis el cual tiene como finalidad “Manejar las situaciones de crisis que ponen en riesgo la gestión transparente, el cumplimiento de

metas y las demás tareas propias de la misionalidad”, establecido en el GCO-PL-01 Plan Estratégico de Comunicaciones.

### **Proceso de Participación ciudadana:**

Desde la Oficina Asesora de Planeación se solicitará las evidencias de la implementación del presente protocolo.

## **7. FASES DE OPERACIÓN**

***A. Fase Previa: se comprende desde el primer momento en el que se identifica la inconformidad del grupo de interés o de valor ante la entidad (desde este momento se activará al protocolo dando notificación al Director de la entidad por parte del área competente de la reclamación).***

Hace referencia a las gestiones preparatorias y de coordinación con las partes involucradas que deberán adelantar los servidores, 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. Para ello, se realizarán las siguientes acciones:

- 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.
- Desde el proceso de Participación ciudadana se tendrán actualizados los insumos para la negociación y atención oportuna del acontecimiento:
  - Inventario instancias de participación

- Directorio de responsables de gestión social UAESP
- Directorio de entidades de apoyo
- Legitimación de mesas de dialogo
- Verificar si existe convocatoria a la manifestación pública o solicitud de acompañamiento.
- Establecer comunicación preliminar directa con los líderes o lideresas de las organizaciones sociales y las autoridades locales, con el fin de establecer qué tipo de intervención se precisa. 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.
- 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 un acta, la cual, además contener los distintos aspectos para la caracterización del conflicto, facilita el registro y seguimiento de la actuación defensorial realizada.

**B. Fase concomitante: *Hacen referencia a todas las actividades de atención que deberán adelantar los servidores de la UAESP delegados durante el desarrollo de la movilización o protesta social, tales como:***

- Según el grupo de interés o de valor indicado en el modelo de relacionamiento de la UAESP, será atendido en la comisión de conciliación por el proceso o subdirección a cargo de la prestación de los servicios.
- Crear una Comisión de conciliación, según lo establecido en el punto 6 de este protocolo, que será liderada por el subdirector del área a la que le compete la reclamación de la ciudadanía manifiesta en la movilización o protesta social. Sus funciones serán:
  - Coordinar la mesa o mesas de dialogo para atender las reclamaciones.
  - Definir los compromisos establecidos por las partes y llevar la relatoría.
  - Hacer seguimiento a los compromisos establecidos por las partes

Los espacios de diálogo multipartes deben ser promovidos con un desarrollo pacífico de la protesta social y su respeto por parte de los distintos actores sociales 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.



- La entidad en general debe estar informada de los acontecimientos y tomar medidas con tal de no colapsar o generar retrocesos en los procesos laborales normales de la entidad.




***C. Fase posterior: esta fase se comprende desde el momento en el que se dé por finalizada la manifestación o protesta social.***

La comisión de conciliación debe desarrollar un informe sobre las acciones gestionadas en el marco de los compromisos establecidos entre las partes, este tendrá que ser publicado y socializado máximo 15 días hábiles después de su formulación en las mesas de diálogo. También tendrá que determinar junto con el grupo manifestante si se instalara un espacio de diálogo nuevo permanente o periódico para dar seguimiento a la gestión acordada, o si se acudirá a las instancias y espacios ya existentes para dar continuidad al dialogo o la gestión en caso de que se requiera.

## 8. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	19/09/2023	Creación del documento.

## 9. AUTORIZACIONES:

	Nombre	Cargo	Firma
<b>Elaboró</b>	Katerine Serrano	Contratista - Oficina Asesora de Planeación	
	Kelly Johanna Avila		
<b>Revisó</b>	Luz Mary Palacios	Profesional Oficina Asesora de Planeación	
<b>Aprobó</b>	Alexandra Roa Mendoza	Jefe Oficina Asesora de Planeación	