

# DERECHOS HUMANOS

## CONVIVENCIA Y DIÁLOGO SOCIAL

### Manual Programa de Diálogo Social

Código:DHH-CDS-M002

Versión: 04

Vigencia desde: 28 de  
noviembre de 2024

#### Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	30 de abril de 2021	Primera emisión del documento.
2	18 de octubre de 2022	Se realizan precisiones conceptuales al documento Se actualiza el glosario del manual Se actualizan las Siglas Se actualiza la Justificación del manual Se incorpora un antecedente reciente y local Se actualizan las cifras del diagnóstico que soporta el manual  Se incorporan los conceptos de Conflictividad social, Cultura del diálogo y Territorialización del diálogo al marco conceptual y a la estructura general del documento Se actualiza la Metodología del Programa de diálogo en todas sus líneas de acción Se actualizan las metas e indicadores Se actualiza la normatividad aplicable al Manual
3	18 de diciembre de 2023	Se actualiza el glosario del manual Se actualiza el numeral No. 8 de la metodología.
4	28 de noviembre de 2024	Se realizan precisiones conceptuales al documento, se actualiza el glosario, las Siglas, justificación, cifras del diagnóstico, marco conceptual, la descripción y metodología del programa de diálogo, las metas e indicadores y se cambia líneas de acción por componentes. Se incorporan y ajustan antecedentes internacionales y regionales e incorpora información acorde con el Plan Distrital de Desarrollo 2024-2027 y a la normatividad aplicable al Manual.

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
Se realiza actualización del manual a partir de trabajo del equipo del programa de Diálogo Social y atendiendo lo dispuesto en el plan de desarrollo el cual es recopilado y ajustado por el profesional Diego Salamanca, con ajustes conceptuales de la profesional Diana Torres y en temas de género y lenguaje inclusivo por parte de la profesional Kelly De Los Reyes. Acompañado, retroalimentado y revisado por la profesional Nesly Cogollos.	Carlos Humberto González <b>Líder de proceso</b> <b>Director de Convivencia y Diálogo Social</b>  Stefanny Barreto Tafur <b>Promotor de Mejora</b>  Angela Patricia Cabeza Morales <b>Profesional OAP – Analista del proceso</b>	María Ximena Morales Trujillo <b>Líder de macroproceso</b> <b>Subsecretaria para la Gobernabilidad y la Garantía de Derechos</b>  Documento aprobado y publicado bajo caso HOLA No. <b>98562</b>

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”*

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento expone los principios técnicos, metodológicos y conceptuales del diseño del “Programa de Diálogo Social” elaborado por la Dirección de Convivencia y Diálogo Social de la Secretaría Distrital de Gobierno. En el desarrollo del texto se resalta la importancia de implementar herramientas de Diálogo Social dentro de los procesos propuestos en el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2024-2027 “*Bogotá Camina Segura*”, adoptado mediante el Acuerdo 927 de 2024. Este Plan incluye en su objetivo estratégico “Bogotá avanza en seguridad” el programa 1 “Diálogo Social y cultura ciudadana para la convivencia pacífica y la recuperación de confianza”. Dentro de este programa se incluye la meta 2 que hace referencia a: “Fortalecer un (1) programa de atención integral en el marco del diálogo social y la convivencia, articulando acciones con las organizaciones de DDHH para la atención de situaciones de convivencia y conflictividad social en Bogotá”.

El programa considera la participación ciudadana como un derecho fundamental que orienta la gestión institucional, especialmente con una ciudadanía cada vez más consciente de sus derechos y que reclama diálogo continuo con las autoridades, así como una efectiva participación en los asuntos públicos (ONU, 2014). Esto exige diseñar herramientas que faciliten a la Administración Distrital gestionar conflictividades sociales mediante espacios de articulación con actores como ciudadanía, entidades gubernamentales y Fuerza Pública. Estos espacios deben reconocer la diversidad y promover la construcción conjunta de conceptos a través de consensos y acuerdos, reconociendo las diferencias entre los actores (OPS/OMS, 2007, p.5).

La creación de estos espacios de articulación, basados en una cultura del diálogo, requiere identificar tempranamente las conflictividades, proveer a la ciudadanía de herramientas para la gestión de sus desacuerdos, acompañar a los escenarios de movilización y promover la articulación interinstitucional para fortalecer los mecanismos de concertación. Además, es fundamental elaborar acuerdos que utilicen el diálogo y la convivencia como herramientas para la transformación pacífica de las conflictividades sociales, con la participación de la comunidad.

Este documento presenta los fundamentos, objetivos y el alcance del programa. La segunda sección aborda el diagnóstico, que evidencia su relevancia, así como su sustento conceptual. La tercera parte describe la metodología que guía la implementación del programa.

## 2. INFORMACIÓN GENERAL

### Objetivo del Manual

Desarrollar un Programa de Diálogo Social constructivo y cercano, a través de estrategias de acción coordinadas y articuladas frente a la identificación de conflictividades sociales e interviniendo factores de riesgo para la convivencia pacífica y la recuperación de la confianza.

## Objetivos Específicos

- Implementar una cultura de diálogo y convivencia en la ciudad, a través del establecimiento de espacios de concertación basados en los principios del diálogo social, cooperación y corresponsabilidad, teniendo en cuenta la representación de la ciudadanía a partir de un enfoque diferencial y de género.
- Fortalecer los procesos ciudadanos e iniciativas que promueven el diálogo social, con el objetivo de abordar las conflictividades sociales y territoriales, fomentando la convivencia ciudadana.
- Promover el diálogo paritario en los escenarios de movilización social que se desarrollen en la ciudad, propendiendo por la garantía de los derechos asociados en estos espacios.
- Articular las acciones orientadas al acompañamiento de eventos de alta complejidad o que puedan tensionar la sana convivencia en el Distrito
- Visibilizar las herramientas empleadas desde la Administración Distrital para la transformación de conflictividades y la construcción de ciudad entre actores sociales e institucionales.

## Responsable

Director(a) de Convivencia y Diálogo Social

## Glosario

El glosario de términos que se desarrolla a continuación corresponde al lenguaje que se utiliza en el desarrollo del manual:

**Acoso escolar o “bullying”:** Conducta negativa, intencional, metódica y sistemática de agresión, intimidación, humillación, ridiculización, difamación, coacción, aislamiento deliberado, amenaza o incitación a la violencia o cualquier forma de maltrato psicológico, verbal, físico o por medios electrónicos contra un niño, niña, adolescente por parte de un estudiante o varios de sus pares con quienes mantiene una relación de poder asimétrica, que se presenta de forma reiterada o a lo largo de un tiempo determinado. También puede ocurrir por parte de docentes contra estudiantes, o por parte de estudiantes contra docentes, ante la indiferencia o complicidad de su entorno. El acoso escolar tiene consecuencias sobre la salud, el bienestar emocional y el rendimiento escolar de los y las estudiantes y sobre el ambiente de aprendizaje y el clima escolar del establecimiento educativo (Artículo 2, Ley 1620 de 2013).

**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”. (Decreto 003 de 2021)

**Acuerdo:** Un acuerdo es una decisión tomada entre dos o más personas, asociaciones o entidades, como resultado de un proceso de negociación y deliberación sobre un asunto concreto; será la expresión de dos voluntades que determinan una serie de normas o acciones a respetar y ejecutar por las partes para el beneficio mutuo.

**Ciberbullying o ciberacoso escolar:** Forma de intimidación con uso deliberado de tecnologías de información (internet, redes sociales virtuales, telefonía móvil y videojuegos online) para ejercer maltrato psicológico y continuado (Artículo 2, Ley 1620 de 2013).

**Ciudadanías:** Hace referencia a “formas de organización y movilización social y política, que en su composición, propósitos y acciones ilustran una renovada comprensión de lo que significa pertenecer a una comunidad política. Tal comprensión no solo ha impulsado la emergencia de nuevos actores colectivos que reclaman el derecho a participar en el ordenamiento de lo común, sino que, además, ha posibilitado la politización de elementos de la vida cotidiana relegados tradicionalmente a la esfera privada y potenciado el descentramiento de los flujos comunicativos en una esfera pública que desborda los filtros y las agendas de los medios masivos (...) Las nuevas ciudadanías emergen como una reacción ante las promesas incumplidas de sistemas políticos que no lograron históricamente organizar la sociedad de manera democrática y justa, en este sentido, su emergencia está asociada con un fortalecimiento de la sociedad civil” (Universidad Piloto de Colombia, 2016).

**Colectivo:** Grupo de personas que comparten intereses comunes, pero que no necesariamente desarrollan sus acciones y procesos en el marco de una estructura formal o jerárquica, pues su organización es de carácter más horizontal. Su gestión suele ser más efímera o de corta duración con base en el alcance de los intereses que gestionan.

**Competencias ciudadanas:** Es el conjunto de conocimientos y de habilidades cognitivas, emocionales y comunicativas que, articulados entre sí, hacen posible que la ciudadana o ciudadano actúe de manera constructiva en una sociedad democrática (Artículo 2, Ley 1620 de 2013).

**Comisiones de Verificación - CV de la sociedad civil:** “las Comisiones de Verificación están conformadas por organizaciones de derechos humanos o demás organizaciones que propendan por la promoción y protección de los derechos humanos en la manifestación pública y pacífica” (Decreto 003, 2021).

**Concertación:** “Se trata de un proceso participativo y negociado del Estado con los actores sociales claves del proceso de formación de políticas públicas, a nivel de un país o localidad, que afecta la direccionalidad y los contenidos de estas, con importantes implicaciones para toda la sociedad” (Licha, 2003, p. 2).

**Conflictividad latente:** es aquella forma de la conflictividad que corresponde a su fase inicial, caracterizada porque los actores no son conscientes de la rivalidad de intereses, es de carácter latente o escondido, pues no se expresa en una interacción directa y abierta (DCDS, 2021).

**Conflictividad manifiesta:** es aquella forma de la conflictividad que corresponde a una fase en la cual los actores son conscientes de la rivalidad de intereses, es de carácter evidente y se expresa en una interacción directa y abierta y en acciones que pueden ir desde el simple planteamiento expreso del conflicto por alguna de las partes, hasta medidas más extremas de enfrentamiento. Cuando un conflicto se trona manifiesto, entra en un proceso que puede tener diversas expresiones y duración. Esta etapa del conflicto termina cuando se llega a

algún tipo de solución o se pasa nuevamente a la etapa latente (Departamento de estudios organizacionales, Universidad Católica del Uruguay, s.f.).

**Conflicto:** "Aquellas situaciones de disputa o divergencia en las que existe una contraposición de intereses, necesidades, sentimientos, objetivos, conductas, percepciones, valores y/o afectos entre individuos o grupos que definen sus metas como mutuamente incompatibles. El conflicto es algo consustancial e ineludible en la naturaleza humana, y puede existir o no una expresión violenta de las incompatibilidades sociales que genera. La percepción del conflicto como algo negativo está muy extendida. De hecho, etimológicamente, el lexema *-flikt-* procede de *fligere* que significa chocar o topar. El prefijo *co-* se refiere a interacción. Por tanto, el conflicto se refiere al chocar o topar unos con otros" (López Martínez, 2023, pág. 149).

**Conflictividad social:** Conflicto social es un "conflicto de intereses, luchas por el poder, que se establecen entre grupos de población por el control del Estado o de las formas de administración pública con el objetivo de establecer modelos de sociedades diferentes a través de los cuales obtienen beneficio las personas, grupos o clases sociales que los promueven o que pretenden beneficiar a la mayoría de la sociedad". El conflicto social se da por "[L]a incapacidad manifiesta de algunos sistemas políticos de aportar solución a las necesidades básicas de seguridad, paz, respeto por la vida humana, su integridad y dignidad, la libertad y, de manera especial, por encontrar un sistema eficaz de solución de conflictos". (López Martínez, 2023, pág. 168).

**Convivencia:** "La convivencia puede definirse como una situación interpersonal de buena vecindad y colaboración entre individuos o grupos que, pese a tener algunas características compartidas, son diferentes en el sentido de que cada uno tiene su propia existencia y sus propios intereses legítimos (...) Para lograr la convivencia se necesitan cinco principios: 1. Respeto cívico: reconocimiento de que los otros grupos tienen derecho a existir y a mantener sus propias creencias mientras las encuentre convincentes; 2. Establecimiento de un marco de libertades cívicas para todos: es la aceptación de común acuerdo de un conjunto de libertades civiles y políticas que incluyen, por ejemplo, la libertad de conciencia, de pensamiento, de culto religioso, la libertad de expresión y de prensa, la libertad de movimiento y de residencia, etc. Esto exige que el marco de libertades cívicas esté debidamente ajustado y existan reglas vinculantes y autoridades encargadas de hacer que las reglas se cumplan; 3. Igualdad cívica: hacer posible que todas las personas y grupos puedan gozar de las libertades básicas, para ello, es preciso la igualdad ante la ley, así mismo, se necesita una igualdad de oportunidades, para garantizar la realización de proyectos; 4. solidaridad cívica universalista: la actitud solidaria es ayuda gratis, sin esperar nada a cambio y ha de ser universalista, abierta a todo sin discriminaciones arbitrarias; 5. Diálogo cívico: compromiso de resolver los conflictos a través del diálogo, y no por medio de la violencia. El diálogo se convierte en un instrumento idóneo para llevar a cabo el proceso de la restauración de la convivencia pacífica. En resumen, la convivencia no puede existir si no se toman como mínimo los valores propios de la ética cívica básica: la libertad responsable, la igualdad, la solidaridad, el respeto activo y la actitud del diálogo". (López Martínez, 2023, págs. 184-186)

**Corresponsabilidad y articulación:** "es la concurrencia de actoras, actores y acciones conducentes a garantizar y/o respetar el ejercicio del derecho fundamental de manifestación pacífica, y todos los derechos humanos que

de él se desprenden. Para lograrlo, será necesaria la permanente colaboración armónica y articulada de las autoridades y la sociedad civil” (Mesa de actualización del Decreto 563 de 2015, 2021).

**Cultura del Diálogo:** proceso mediante el cual un grupo humano imbuje en sus valores, normas, costumbres, instituciones, conocimientos, significados y relaciones sociales, la práctica permanente, estable, decidida y consciente de tramitar todas sus expectativas, diferencias y conflictos personales y sociales, mediante el uso de la comunicación dialógica honesta, empática, simétrica, respetuosa y productiva (SDG, 2022).

**Derecho de reunión y de manifestación pública y pacífica:** “es el derecho humano a expresar y manifestar pacíficamente las opiniones, ideas e intereses de carácter cultural, político, económico, religioso, social o de cualquier otro fin legítimo, a través de reuniones públicas o privadas” (Mesa de actualización del Decreto 563 de 2015, 2021. Parcialmente tomado de la Resolución 1190).

**Diálogo:** "Acción de comunicarse dos o más personas pidiéndose o dándose razones de por qué se hacen, dicen o callan, lo que se hacen dicen o callan. Es una palabra compuesta de la preposición *di-* como prefijo que significa *-a través de-* y de *logos* que significa, palabra razón y discurso. Por lo cual, diálogo es algo que nos hacemos dos o más personas, a través de las palabras, de las razones que nos damos, de los discursos e, incluimos, de los silencios comunicativos (...) diálogo es la familia de *-dialéctico-* que es quien da argumentos, quien da razones, a veces entre posiciones contradictorias, por eso, dialéctico más tarde ha pasado a significar quien da razones contradictorias fértiles para la argumentación". (López Martínez, 2023. Pág. 302).

**Diálogo Escolar:** Estrategia diferencial de la Dirección de Convivencia y Diálogo Social – DCDS de la Secretaría Distrital de Gobierno, que usa las herramientas metodológicas del modelo de gestión de conflictividades de la Dirección, enfatizando en estudiantes de escolaridad para identificar, atención, gestión y transformación de conflictividades en instituciones escolares y educativos de la ciudad, así promover la garantía de los derechos humanos, la convivencia pacífica, el ejercicio de la ciudadanía, la paz y la cultura democrática, el uso del espacio público, la organización y la participación ciudadana.

**Diálogo social:** Es un principio prevalente y la mayor expresión democrática para el manejo de los disensos, y es una premisa básica para la escucha de todos los sectores, en especial aquellos que han sido más afectados por la discriminación histórica, social y estructural del país (Decreto Distrital 053 de 2023).

**Diálogo y mediación:** “consiste en acciones pacíficas, que privilegian la interlocución verbal, respetuosa y constante entre las autoridades, los organismos de control, las y los manifestantes, las organizaciones de la sociedad civil y las Comisiones de Verificación, 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” (Decreto Distrital 053 de 2023).

**Diversidad:** Es el reconocimiento, respeto y valoración de la dignidad propia y ajena, sin discriminación por razones de género, orientación o identidad sexual, étnica o condición física, social o cultural. Los niños, niñas y jóvenes tienen derecho a recibir una educación y formación que se fundamente en una concepción integral de



la persona y la dignidad humana, en ambientes pacíficos, democráticos e incluyentes. (Artículo 5, Ley 1620 de 2013).

**Enfoque de género:** De acuerdo con lo establecido en la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género - PPMYEG (CONPES 14 de 2020) el enfoque de género es una herramienta de análisis que permite comprender como a partir de las construcciones sociales, históricas se han establecido relaciones desiguales entre hombres y mujeres, así como esto se traduce en impactos diferenciales en las necesidades prácticas e intereses estratégicos de las mujeres.

**Enfoque diferencial:** “es una herramienta que reconoce que existen grupos y personas que han sido históricamente discriminados debido a su pertenencia étnica o racial, edad, orientación sexual identidad de género, creencia religiosa, ubicación geográfica, discapacidad, situación socioeconómica, o de la intersección de diversos sistemas de discriminación que, como el racismo, el capacitismo, el clasismo, la homofobia, la transfobia, la xenofobia y la intolerancia religiosa, impiden el acceso a las oportunidades en igualdad de condiciones” (Lineamientos para la estrategia de transversalización de los enfoques de género y diferencial, Secretaría Distrital de la Mujer, 2021) .

**Entornos educativos:** Un entorno no es solo el área circundante a una institución educativa, también puede ser un espacio compartido por dos o más comunidades educativas (oficiales, privadas, educación superior o educación para el trabajo y el desarrollo humano) -cuando sea el caso-, que comparten condiciones y factores de riesgo de orden social, situacional, morfológico, ambiental y funcional (Artículo 2 del acuerdo 832 de 2024)

**Espacio público:** “de acuerdo con el artículo 139 de la Ley 1801 de 2016, el espacio público es el conjunto de muebles e inmuebles públicos, bienes de uso público, bienes fiscales, áreas protegidas y de especial importancia ecológica y los elementos arquitectónicos y naturales de los inmuebles privados, destinados por su naturaleza, usos o afectación, a la satisfacción de necesidades colectivas que trascienden los límites de los intereses individuales de todas las personas en el territorio nacional” (Resolución 1190, 2019).

**Gestor o gestora de diálogo:** Persona vinculada a la Dirección de Convivencia y Diálogo Social encargada de acompañar escenarios de movilización social, eventos de aglomeración masiva que puedan tensionar la convivencia y requieran de especial atención, al igual que conflictividades latentes identificadas en los territorios. El gestor o gestora cuenta con herramientas de diálogo para la transformación alternativa de conflictos, orientando una respuesta institucional e interinstitucional oportuna para el desescalamiento de las conflictividades en la ciudad de Bogotá.

**Iniciativas Ciudadanas:** Proyectos, propuestas y/o ideas, que surgen de organizaciones sociales, colectivos o movimientos ciudadanos, que procuran fomentar, desde la estructuración de una idea de ciudad, acciones transformadoras que diriman conflictividades territoriales y poblacionales específicas, que afectan la sana convivencia, y que, de esa manera, buscan potenciar la construcción colectiva y el tejido social, orientados a la transformación de realidades.

**Mediación:** "Es la intervención de personas o instituciones en un conflicto para facilitar la búsqueda de soluciones mediante el diálogo. El mediador es acepado o invitado por las partes a actuar voluntariamente en el conflicto, prolongando el proceso de negociación por otros medios. Sus objetivos son pacificar el conflicto (que haya un cambio de conducta entre las partes); transformar la visión del problema de cada uno (que haya un cambio de actitud) y por último, promover el diálogo y ayudar a pensar en posibles regulaciones satisfactorias (promover un cambio de comportamiento entre los actores) (...) a menudo el mediador es sólo un conciliador que restablece o mejora la comunicación entre los actores: ayuda a diluir prejuicios y aclarar malentendidos o hace comprender las distintas posiciones de las partes" (López Martínez, 2023. pág. 675).

**Mesa de diálogo:** "intercambio de las peculiares formas de entender determinadas cuestiones, puede conducir a que los sujetos participantes aproximen sus posturas y alcancen un acuerdo sobre las materias que constituyen el objeto del diálogo. Es decir, se trata, en principio, de que determinados interlocutores, acreedores de intereses colectivos, tengan la oportunidad de entenderse y de sentar las bases para acercar sus correspondientes posiciones, y en caso, de coincidencia, alcanzar un acuerdo" (Díaz, 2011).

**Monitoreo de eventos:** es un método cuali-cuantitativo mediante el cual se recopila la mayor cantidad de información objetiva y concreta para conocer de manera anticipada los escenarios de movilización social, en este sentido, la selección de información vía monitoreo de situaciones relevantes permite al gestor o gestora de diálogo tener argumentos y contexto frente a las conflictividades existentes, reincidentes o inminentes para la oportuna atención de la protesta.

**Movilización social:** "derecho de toda persona a reunirse y manifestarse pública y pacíficamente, de forma individual o colectiva, tiene una dimensión estática (reunión) como dinámica (movilización), se presenta de forma informada o espontánea que no necesariamente implica la reivindicación de derechos, pero si un fin común y no comercial. No toda movilización social implica una protesta, pero si toda protesta implica una movilización social" (Mesa de trabajo institucional de articulación conceptual, 2020).

**Movimiento Ciudadano:** Fenómeno social caracterizado por la movilización de personas con el objetivo de promover y posicionar cambios sociales estructurales en la agenda pública de la ciudadanía, y se fundamenta en la acción colectiva y la participación. Su base social es amplia, debido a que no solo involucra personas sino organizaciones sociales, colectivos, entre otros. Su estructura es dinámica con base en las necesidades de su gestión, y surgen con respuesta a situaciones específicas.

**Movimiento Social:** "Grupo de personas o agente colectivo con unos objetivos comunes y solidaridad cuyas acciones dirigidas a alcanzar dichos objetivos tienen una continuidad en el tiempo y un carácter de desafío colectivo al orden existente" (López Martínez, Enciclopedia de Paz y Conflictos, 2023, pág. 736). También, "expresan una visión de valores y concepciones de sociedad y actúan en el escenario de lo público para crear, transformar, expresar o canalizar propuestas, solicitudes, reclamos y demandas colectivas, defensa de derechos o interlocución con el Estado" (Resolución 1190, 2018).

**Negociación:** "El objetivo básico de la negociación es aprender a negociar y buscar, sin ayuda exterior, soluciones constructivas ante los conflictos y que sean satisfactorias para todas las partes implicadas en los



mismos. La base de esta técnica es el diálogo para la búsqueda de posibles soluciones, por lo que hay que trabajar aspectos claves en el proceso de la comunicación: 1. la empatía o capacidad de ponernos en el lugar de los demás; 2. Escucha activa, con actividades que nos enseñen a escuchar y comprender las posturas; 3. Utilizar una conducta asertiva" (López Martínez, Enciclopedia de Paz y Conflictos, 2023, pág. 762).

**Orden público:** “está estrechamente relacionado con la vigencia del Estado Social de Derecho; supone las condiciones necesarias e imprescindibles para garantizar el goce efectivo de los derechos humanos de todas las personas bajo la jurisdicción del Estado colombiano, incluyendo el ejercicio de la protesta pacífica como una expresión 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 personas que no participan en la protesta; el orden público es mucho más que las reglas necesarias para preservar un orden social pacífico donde las ciudadanías puedan vivir tranquilamente. El mantenimiento del orden incluye velar por el derecho de una persona o grupo de personas a ejercer sus derechos y libertades constitucionales y legales” (Resolución 1190, 2018).

**Organización Social:** Conjunto de personas estructurado que se agrupan con el fin de alcanzar objetivos comunes, su estructuración de roles se encuentra definida, existen normas y dinámicas formales y jerárquicas al interior del grupo. Su gestión es tendiente a ser prolongada en el tiempo. “toda forma de asociación autónoma formal o no formal sin fines de lucro, establecida para el ejercicio de derechos individuales y colectivos, la incidencia en los asuntos públicos y colectivos, el control y vigilancia de la gestión pública, la búsqueda de la convivencia, la reconciliación y la construcción de la paz” (Ministerio del Interior, 2018).

**Participación:** "En su origen tenía el sentido de compartir, pero también el de comunicar algo. Participar es intervenir o interceder en procesos en los que estamos interesados, puede realizarse en solitario, pero es más efectiva si se hace formando parte de un grupo ya que los efectos de la acción en grupo son siempre mayores que la suma de los efectos individuales de cada uno de sus componentes. Los procesos participativos siempre añaden valor a los resultados que suelen ser más satisfactorios y duraderos porque se consiguen con métodos como la negociación, concertación y el diálogo donde todos los actores que toman parte, a pesar de tener diversos intereses, llegan a un acuerdo". (López Martínez, 2023. Pág. 870.).

**Participación incidente:** Mecanismo que permite a la ciudadanía incidir en la formulación ejecución y evaluación de políticas públicas, garantizando que las voces de la comunidad sean escuchadas y consideradas en la toma de decisiones gubernamentales, promoviendo la transparencia, así como fortaleciendo la democracia y la legitimidad en las acciones del Estado.

**Puesto de Mando Unificado:** “instancia temporal de coordinación interinstitucional político-administrativa en el orden territorial, encargada del monitoreo de las protestas pacíficas y de informar a la máxima autoridad del orden ejecutivo con el fin de articular acciones de prevención, seguridad, gestión y atención de las situaciones que se dan en el marco del ejercicio de la protesta pacífica. Los alcaldes y gobernadores podrán invitar delegados de las organizaciones sociales” (Resolución 1190, 2018).

**Riesgo:** Se entiende “como la confluencia de una determinada amenaza con unos factores de vulnerabilidad o de debilidad. En este sentido, el riesgo sería «la relación entre la probabilidad de ocurrencia de la amenaza y la capacidad familiar, social e institucional para enfrentar este hecho y, en consecuencia, la magnitud del daño que se puede ocasionar si llega a ocurrir o si efectivamente sucede el hecho en cuestión»” (Organización Internacional para las Migraciones, 2004, pág. 21)

**Salud mental:** Es el estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos –incluidos(as) los niños, las niñas y adolescentes–, desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones significativas y para contribuir a la comunidad. La Salud Mental es de interés y prioridad nacional para la República de Colombia, es un derecho fundamental, es tema prioritario de salud pública, es un bien de interés público y es componente esencial del bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de colombianos y colombianas. (Artículo 2 Ley 1616 de 2013).

**Situación de emergencia:** caso fortuito o de fuerza mayor, imprevisto que requiere de la atención e intervención inmediata, esta se puede presentar por factores sociales, políticos, humanos y/o naturales.

**Territorialización del diálogo social:** proceso sistemático mediante el cual la administración distrital produce una transferencia de conocimientos, capacidades, tecnologías y competencias, que permitan a las localidades administrar y gestionar los procesos de diálogo social necesarios para atender las conflictividades sociales latentes y manifiestas derivadas de la diversidad y demandas sociales de la población, de acuerdo con las características de cada localidad.

Este proceso cuenta con tres características que promueven el horizonte de la territorialización del diálogo: i) fortalecimiento de capacidades y gestión de herramientas para la transformación estratégica y sostenible de conflictos; ii) impulso de redes ciudadanas de diálogo que se estimulen con la capacidad institucional y se articulen de forma dinámica a la prevención, gestión y transformación de la conflictividad; y, iii) armonización y disposición de estrategias institucionales que contribuyan a consolidar el diálogo local (SDG, 2022).

**Transformación de conflictos:** Se refiere al proceso de cambiar una dinámica de un conflicto para evitar que derive en diferentes formas de violencia, utilizando herramientas como el diálogo, la escucha activa, la mediación y diferentes formas de intervenciones no violentas que respeten la vida y la integridad física de los adversarios (López Martínez, Enciclopedia de Paz y Conflictos, 2023, págs. 1114-1116).

- **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” (Decreto 003, 2021).
- **Uso diferenciado de la fuerza:** “se presenta de acuerdo con 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 con el 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. Se tendrá en cuenta también, las condiciones diferenciadas que se puedan presentar de acuerdo con los enfoques del protocolo” (Mesa de actualización del Decreto 563 de 2015, 2021. Tomado parcialmente del Decreto 003 de 2021).

- **Violencia:** "La violencia es una acción que desemboca en un estado -fuera de lo natural-, una ruptura de la armonía, provocada por la acción de cualquier ente. Referida a actos humanos se emplea cuando estos inciden -contra el modo regular-, -fuera de la razón-; cuando se actúa contra la equidad o la justicia, con ímpetu o fuerza. Asimismo, se aplica a las acciones de las personas y grupos con un carácter desmedidamente pasional, impetuoso o colérico, que se dejan aconsejar fácilmente por la ira" (López Martínez, Enciclopedia de Paz y Conflictos, 2023, pág. 1159).

### Siglas

- **CIDH:** Comisión Interamericana de Derechos Humanos
- **DCDS:** Dirección de Convivencia y Diálogo Social
- **DDHH:** Derechos Humanos
- **FIP:** Fundación Ideas para la Paz
- **FUDIS:** Fuerza Disponible de la Policía Metropolitana de Bogotá
- **PDD:** Plan Distrital de Desarrollo
- **PMU:** Puesto de Mando Unificado
- **SDG:** Secretaría Distrital de Gobierno.
- **SSEO:** Servicio Social Estudiantil Obligatorio
- **SUGA:** Sistema Único de Gestión para el Registro, Evaluación y Autorización de Actividades de Aglomeración de Público en el Distrito Capital
- **UNDMO:** Unidad de Diálogo y Mantenimiento del Orden

## 3. DESCRIPCIÓN DEL MANUAL

### 3.1. Alcance

El Programa de Diálogo Social tiene un alcance de orden distrital con la finalidad de generar espacios de diálogo y dinámicas de concertación en diferentes escenarios de la ciudad. Esto se pretende realizar a través la identificación de conflictividades sociales e intervención en factores de riesgo para la convivencia pacífica y la recuperación de la confianza mediante el desarrollo de los componentes: territorialización del diálogo, acompañamiento a la movilización social, iniciativas ciudadanas y eventos para la gestión del diálogo social, de forma coordinada y articulada.

### 3.2. Justificación

Desde su formulación, el Programa de Diálogo Social nació como una apuesta enmarcada en los propósitos del Acuerdo Distrital 761 de 2020, donde se concebía el conflicto social como un motor de cambio propio de las sociedades democráticas. Ahora, con la adopción del Acuerdo 927 de 2024 o Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Camina Segura”, se fortalece su propósito a través del programa 1 “Diálogo social y cultura ciudadana para la convivencia pacífica y la recuperación de la confianza” que corresponde al objetivo 1 “Bogotá avanza en seguridad”. Allí se menciona la necesidad de trabajar en el fortalecimiento del diálogo para la resolución pacífica de conflictos y lograr la recuperación de la confianza. En ese sentido, se requieren acciones que permitan la identificación de conflictividades sociales en lógica de su transformación. Igualmente, debe reconocerse el derecho fundamental de la ciudadanía a la movilización, el acompañamiento a las formas pacíficas de acción colectiva y a los eventos de alta complejidad.

El país ha sido el escenario de un importante aumento en las expresiones de movilización social, que se desarrollan principalmente en los contextos urbanos; este escenario plantea retos particulares para las administraciones locales. Según la Fundación Ideas para la Paz (FIP) la protesta y movilización sociales ha aumentado considerablemente en el tiempo, haciendo cada vez más importante la dinámica del diálogo como método de resolución de dichas conflictividades reconociendo los derechos que convergen en su desarrollo. Sin embargo, de acuerdo con la CIDH, América Latina,

lejos de presentar un panorama de consenso en cuanto a la protección de las manifestaciones y protestas, ha sido escenario --y sigue siéndolo-- de acciones de represión, dispersión y limitación del ejercicio de estos derechos en el espacio público, producto de una concepción arraigada que considera a la movilización ciudadana como una forma de alteración del orden público o como una amenaza a la estabilidad de las instituciones democráticas. (2019, p. 1)

Es por estas razones que, a través del programa de Diálogo Social en cabeza de la Dirección de Convivencia y Diálogo Social - Secretaría Distrital de Gobierno, se pretende legitimar el diálogo entre las y los actores en conflicto, priorizando la prevención, atención, gestión y transformación de las conflictividades sociales. En este sentido, el programa sirve de base para construir la confianza entre la ciudadanía y las instituciones mediante el fortalecimiento de la autorregulación ciudadana, el diálogo y la convivencia.

Para el cumplimiento de sus propósitos, el programa cuenta con herramientas de mediación para la transformación pacífica de conflictividades sociales, estableciendo mecanismos de interacción que permitan minimizar los efectos negativos y lograr acuerdos colectivos que beneficien a las ciudadanías. Esto se logrará a través de acciones de cultura del diálogo orientadas bajo el principio de corresponsabilidad, actividades para transformar situaciones de alto riesgo de conflictividad en el espacio público garantizando la armonía de derechos, y mesas de trabajo que empleen el diálogo como herramienta y que aseguren un gobierno abierto a la ciudadanía.

Con estos instrumentos, se busca avanzar en la creación de espacios de diálogo y participación ciudadana que contribuyan a mejorar el relacionamiento entre la ciudadanía y las entidades distritales en el marco de la garantía de derechos y de esta forma, tramitar pacíficamente las causas estructurales de las conflictividades sociales asociadas a los mecanismos de acción no violenta empleados por la ciudadanía.

### 3.3. Diagnóstico

#### 3.3.1. Descripción problemática

La estructura del Programa de Diálogo Social se fundamenta en la participación ciudadana como derecho fundamental y soporte de la gestión institucional. Este enfoque implica crear herramientas para que la Administración Distrital pueda gestionar conflictividades sociales, promoviendo el diálogo como un medio de solución pacífica y fortalecimiento de la convivencia.

El diseño del programa debe enfocarse en experiencias recientes que demuestran cómo la territorialización del diálogo contribuye a la transformación pacífica de conflictos en el ámbito local. En este sentido, es fundamental identificar elementos contemporáneos y relevantes que puedan aplicarse a Bogotá para fomentar el diálogo como una herramienta que fortalezca la cohesión social y territorial.

#### Organizaciones No Gubernamentales: Resolución de Conflictos y Diálogo Social

Como se expone en los siguientes ejemplos, el diálogo social ha evolucionado hacia un enfoque que promueve la participación de diversos actores sociales en la transformación de conflictos. Esto incluye herramientas que permitan a las comunidades gestionar sus propias problemáticas locales, contribuyendo a una mayor corresponsabilidad en la solución de las conflictividades. Este enfoque, además de fortalecer la democracia, genera oportunidades para mejorar la convivencia territorial.

Por un lado, es necesario mencionar el concepto de diálogo social que recoge la Organización Internacional del Trabajo que se asocia comúnmente a “los tipos de negociación, consulta e intercambio de información entre representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores sobre asuntos de interés mutuo” (Trade Union Development Cooperation Network, 2018, pág. 6). La idea de “trabajo decente” tiene como uno de sus pilares el diálogo social, para lo cual se requiere respeto por la libertad de asociación, la existencia de organizaciones fuertes, voluntad política, un marco institucional adecuado y acceso a la información para ejercer el derecho a participar. Así mismo, el diálogo social se vincula con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 1 (fin de la pobreza), 5 (igualdad de género) 8 (trabajo decente) y 10 (reducción de las desigualdades) (Trade Union Development Cooperation Network, 2018, pág. 18).

Por otro lado, el modelo de mediación propuesto por el Centro Internacional para la Cooperación y Resolución de Conflictos (MD-ICCCR, 2024) se enfoca en adaptarse a las condiciones cambiantes de los conflictos, proporcionando herramientas para que las comunidades locales gestionen sus propios desafíos con apoyo institucional. Asimismo, la Organización Mundial de Mediación (World Mediation Organization, 2024) promueve un enfoque similar, integrando la mediación a nivel local con una perspectiva de respeto mutuo y no escalada de conflictos, brindando servicios de consultoría en distintos niveles territoriales.

Otro ejemplo relevante es la Red de Ciudades Fuertes (Strong Cities Network, 2024), que trabaja en la promoción de políticas inclusivas y gobernanza local colaborativa, elementos cruciales para la cohesión social en territorios afectados por divisiones sociales y polarización. Las recomendaciones recientes de esta red subrayan la importancia de

**Nota:** Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

implementar estrategias de comunicación que fortalezcan la confianza y la cohesión dentro de las comunidades locales para identificar, sobre todo, las amenazas relacionadas con situaciones de odio y la desinformación.

De los anteriores casos se observa que la comprensión del diálogo social desde la negociación entre actores establece escenarios adecuados para equiparar las posiciones entre instituciones y ciudadanía. El enfoque preventivo permite comprender las conflictividades desde su raíz y da un rol preponderante a la formación en competencias de quien hace mediación. Así mismo, otorgar herramientas a las comunidades les permite gestionar sus propias conflictividades y difundir la cultura de paz, superando las restricciones de capacidad humana que tiene el sector público para implementar sus proyectos. Adicionalmente, no se puede negar la importancia de atender actualmente los conflictos relacionados con situaciones de odio cada vez más frecuentes. En los siguientes ejemplos se verá cómo varias entidades públicas alrededor del mundo han incorporado estas visiones en su forma de tratar las conflictividades sociales.

### Ejemplos de entidades públicas en la transformación de conflictos

En varios países, se han implementado iniciativas territoriales que ejemplifican cómo el diálogo social puede transformar conflictos locales en oportunidades para el desarrollo y la convivencia. En Estados Unidos, a través del Servicio de Relaciones Comunitarias, creado bajo la Ley de Derechos Civiles de 1964 y reformado en 2009, se asiste a las comunidades a través de la identificación de problemáticas, la asistencia técnica la capacitación y la mediación. Se enfoca, sobre todo, en conflictos basados en diferencias raciales, origen étnico, género, orientación sexual o discapacidad. Sus programas incluyen el fortalecimiento de relaciones entre la policía y la comunidad, la realización de diálogos comunitarios, la protección de lugares religiosos y la identificación de problemas en escuelas, entre otros. (Community Relations Service, 2020). Otro ejemplo es el de la diputación provincial de Barcelona, donde su programa de mediación ciudadana aborda problemáticas locales a través del diálogo y la corresponsabilidad, brindando a las comunidades herramientas para gestionar conflictos vecinales y de uso del espacio público (Diputació de Barcelona, 2024).

En el caso latinoamericano ha predominado la visión del diálogo social en el ámbito laboral, pero dicho enfoque evolucionó para tratar otros asuntos de la vida nacional. En Uruguay, el diálogo social ha sido clave para incluir a la ciudadanía en el diseño de políticas públicas, creando un Consejo de Economía Nacional que promueve la participación de diferentes sectores de la sociedad civil en la construcción de políticas que impactan directamente en los territorios (Alianza de OSC para la Eficacia del Desarrollo, 2016). Casos similares se pueden encontrar en Argentina y Chile, con la creación de comisiones o acuerdos tripartitos para la negociación de derechos laborales (Díaz, 2003) y Bolivia, donde se construyeron mesas de concertación para construir una estrategia de lucha contra la pobreza (Hillenkamp y Servet, 2015; Piazze y Flaño, 2005).

En el contexto colombiano, se observa el caso de la ciudad de Medellín que gestiona la transformación de sus conflictos a través de la Secretaría de Paz y Derechos Humanos. Su misionalidad integra tanto la prevención de la violencia como la promoción de la justicia restaurativa y la seguridad humana integral. Sus acciones incluyen escuelas de arte y cultura para la no-violencia como acción territorial, desarrollo de habilidades para niños, niñas y adolescentes con riesgo de vinculación a grupos delincuenciales, coordinación institucional de acciones de paz y no-violencia; y la construcción democrática de paz territorial, entre otras (Alcaldía de Medellín, 2024). En este contexto es relevante mencionar que



dicha ciudad publica el Índice de Riesgo de Conflictividad Social, el cual ofrece evidencia sobre los territorios donde se identifican las comunas con mayores necesidades de intervención (Alcaldía de Medellín, 2023).

Así como ocurre en otros contextos, el Programa de Diálogo Social del Distrito Capital que se desarrolla en este manual se enmarca en una perspectiva de territorialización, buscando atender las movilizaciones sociales y generar espacios de participación y diálogo en los territorios de la ciudad. Este enfoque promueve fortalecer la convivencia mediante la articulación entre el gobierno distrital y los actores locales, para adaptar las medidas de seguridad y convivencia a las realidades territoriales de Bogotá.

### *Cifras globales, nacionales y distritales*

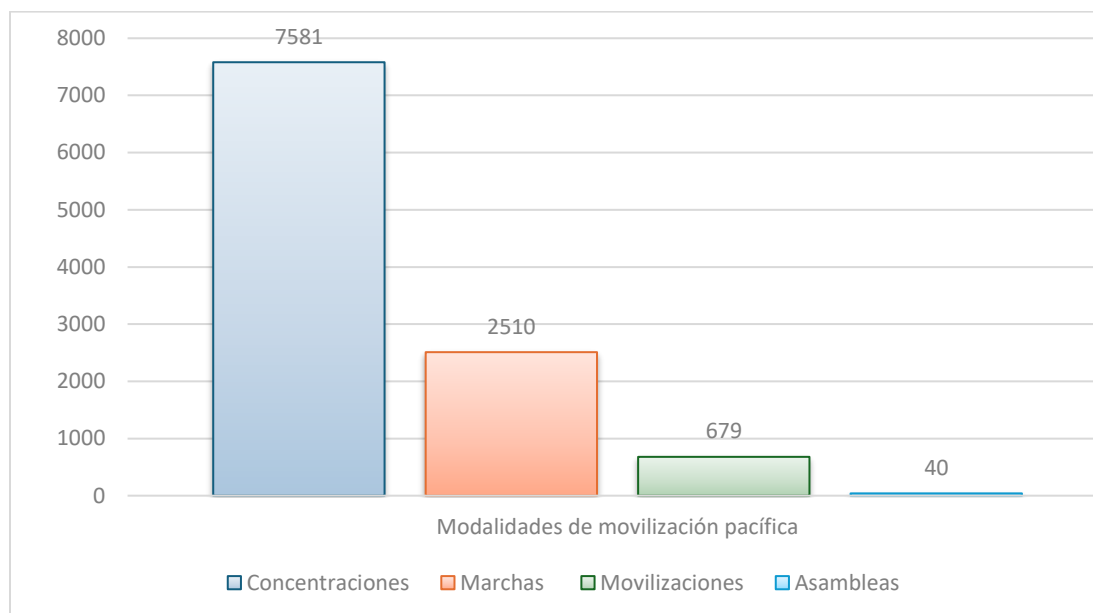
La aproximación más general del ambiente global con respecto a conflictividades sociales se observa en el estudio publicado por el Instituto de Investigación para la Paz de Oslo (PRIO), que establece una tendencia creciente en los casos de “desorden social” entre 1960 y 2014 (Bahgat, Thompson, Urdal, & Buhaug, 2022). Un estudio reciente del Proyecto de Datos sobre Eventos y Localizaciones de Conflictos Armados (ACLED) estabilizan las movilizaciones sociales a nivel global, lo que sugiere que la atención no debería enfocarse exclusivamente en la gestión de protestas, sino en la prevención y transformación pacífica de los conflictos locales. En Latinoamérica, en particular, las movilizaciones se han mantenido estables, destacando la importancia de fortalecer mecanismos territoriales que promuevan el diálogo y la cohesión social. No obstante, los factores macroeconómicos y sociales inciden positivamente en el origen de conflictividades, factor para tener en cuenta (ACLED, 2023).

Por ello, los hallazgos de la encuesta de percepción de riesgos globales del Foro Económico Mundial resultan indicativos. En 2023, los principales riesgos identificados a corto plazo<sup>1</sup> fueron la crisis por el costo de vida, desastres naturales, confrontaciones geoeconómicas, fracaso en la mitigación del cambio climático, y la erosión de la cohesión social junto con la polarización (World Economic Forum, 2023). En contraste, el reporte de 2024 situó en los primeros lugares a la desinformación, el clima extremo, la polarización social, la ciberinseguridad y los conflictos armados entre países (World Economic Forum, 2024). Este cambio refleja una diversificación de las amenazas: en 2023, cinco de los diez principales riesgos eran de carácter ambiental, mientras que en 2024 la lista abarcó una mayor variedad, incluyendo riesgos sociales, tecnológicos, económicos y geopolíticos.

En el caso de Colombia, se ha observado un aumento de los escenarios de movilización social, lo que presenta retos específicos para las administraciones locales. Este fenómeno se ha intensificado en los últimos años, especialmente desde 2019, con una mayor frecuencia y profundidad en las movilizaciones. El Paro Nacional de 2021 es un precedente notorio, dado que en el lapso entre el 28 de abril y el 1 de julio de 2021, se registraron 10.810 actividades de protesta en 860 municipios de 32 departamentos (Consejería Presidencial para los Derechos Humanos y Asuntos Internacionales, (2021) reflejando significativas conflictividades sociales. Se puede observar los tipos de manifestación pública en la **Gráfica 1 - Manifestaciones públicas entre el 28 de abril y el 27 de junio de 2021 a nivel nacional** Gráfica 1.

### *Gráfica 1 - Manifestaciones públicas entre el 28 de abril y el 27 de junio de 2021 a nivel nacional*

<sup>1</sup> A 2 años



Fuente: Consejería Presidencial para los Derechos Humanos y Asuntos Internacionales (2021)

En otro estudio, el informe del Observatorio de Conflictividad Social de la Defensoría del Pueblo revela un incremento del 43,4% en los conflictos sociales manifiestos en Colombia entre 2022 y 2023 (Tabla 1). Estos conflictos son situaciones en las que se hacen explícitas las diferencias entre grupos con intereses contrapuestos, expresándose a través de manifestaciones públicas, plantones, bloqueos de vías y otras formas de acción colectiva (Defensoría del Pueblo, 2024, pág. 16)

En cuanto a la distribución geográfica, Bogotá lideró el número de conflictos sociales, registrando 273 en 2023. Sin embargo, los incrementos más notables ocurrieron en departamentos como Meta, Putumayo y Huila. Los mecanismos más empleados en 2023 fueron los bloqueos de vías (38%), plantones (33%) y marchas (11%). Este aumento coincide con la participación electoral y las elecciones regionales de octubre de 2023, lo que señala la relación entre la movilización social y los procesos democráticos.

*Tabla 1 - Conflictos sociales manifiestos en Colombia entre 2022 y 2023 por trimestre*

	2022	2023	Variación
1T	222	320	44,1%
2T	289	435	50,5%
3T	479	495	3,3%
4T	437	796	82,2%
TOTAL	1427	2046	43,4%

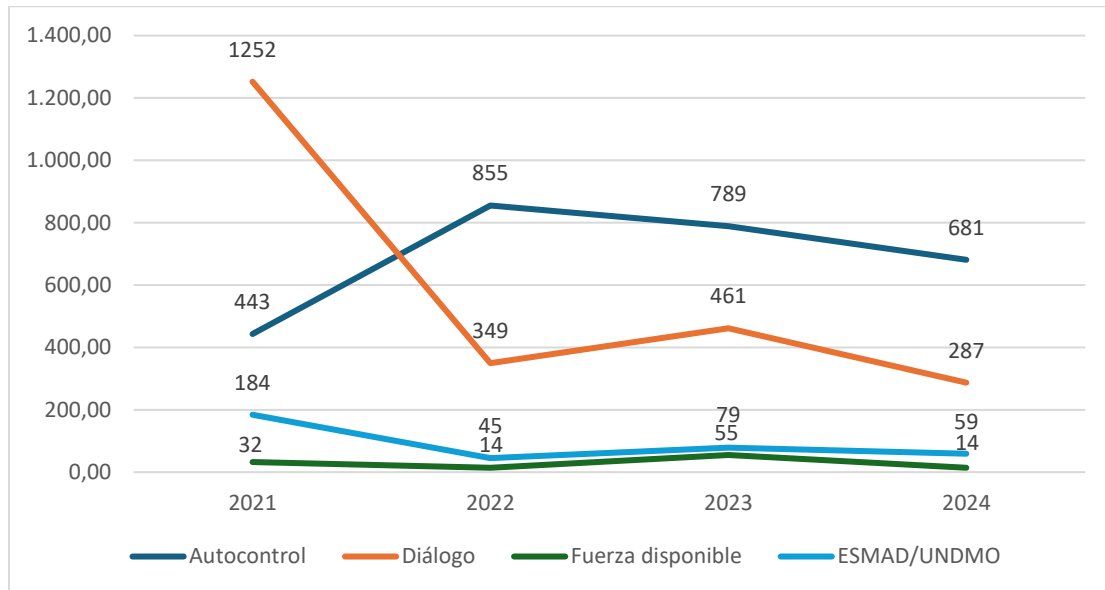
Fuente: Defensoría del Pueblo. (2024)

Por otro lado, la Encuesta de Opinión Ejecutiva del Foro Económico Mundial destacó que los principales riesgos percibidos por los ejecutivos en Colombia para 2023 fueron la inflación, la desigualdad digital, la crisis económica, el colapso estatal y la crisis del costo de vida. Para 2024, los principales riesgos percibidos en el país están relacionados con la recesión, la deuda pública y el desempleo. Estos factores contribuyen a la creciente preocupación ciudadana, la cual puede derivar en nuevas conflictividades sociales.

Con respecto a Bogotá, según datos del Observatorio de Conflictividad Social de la Secretaría Distrital de Gobierno, entre las principales reivindicaciones en Bogotá durante 2022, 2023 y 2024 se encuentran la garantía de los derechos humanos (330 eventos en 2022, 409 eventos en 2023 y 317 eventos a 30 de julio de 2024), los derechos de las comunidades indígenas (187 eventos en 2022, 144 eventos en 2023 y 167 eventos a 30 de julio de 2024). Otros temas recurrentes son los conflictos laborales y educativos. Estas demandas reflejan la complejidad de una ciudad que concentra tanto demandas locales como nacionales.

En lo que se refiere al abordaje de las manifestaciones sociales, el Observatorio de Conflictividad Social (2024) registra que el 49,44% de casos registrados entre 2021 y 2024 fueron autocontroladas; es decir, que la manifestación no requirió intervención de actores externos para su realización y disolución. El 41,92% de manifestación requirieron herramientas de diálogo, lo que implica la interlocución con actores institucionales para resolver la causa de la manifestación. Solo el 8,62 % de las manifestaciones requirió fuerza policial, destacando el carácter pacífico de las manifestaciones en la ciudad, pero de estas hay más casos que llegaron a la última etapa que significa el control de fuerzas antidisturbios, siendo el 6,57% del total de casos en el periodo analizado. La evolución en el manejo de las manifestaciones sociales se detalla en la Gráfica 2.

*Gráfica 2 - Dinámica de las manifestaciones en Bogotá, 2022-2024*



Fuente: Elaboración propia a partir de Observatorio de Conflictividad Social (2024)

Por su parte, en el informe publicado por el mismo Observatorio de Conflictividad Social (2022), se identificaron cuatro tipos de conflictividades y 17 situaciones problemáticas que afectan a las localidades de la ciudad. Estas situaciones se organizan en la Tabla 2:

*Tabla 2 - Conflictividades más frecuentes en Bogotá*

Tipo de Conflictividad	Situaciones Problemáticas
Conflictividades que afectan ecosistemas ambientales y el bienestar animal	Disposición inadecuada de residuos. Contaminación por actividades comerciales e industriales. Conexiones erradas. Riesgo por remoción en masa. Tenencia y maltrato de animales.
Conflictividades por el uso de espacio público	Ocupación del espacio público por ventas informales. Extensión de la actividad económica. Ocupaciones ilegales.
Conflictividades que afectan la movilidad	Mal parqueo en vía. Congestión vial.

# DERECHOS HUMANOS

## CONVIVENCIA Y DIÁLOGO SOCIAL

### Manual Programa de Diálogo Social

Código: DHH-CDS-M002

Versión: 04

Vigencia desde: 28 de noviembre de 2024

Tipo de Conflictividad	Situaciones Problemáticas
	Prestación informal o ilegal de servicios de transporte de personas.
Conflictividades por sectores y poblacionales	Violencias basadas en género. Salud mental. Violencia intrafamiliar. Ecosistemas escolares complejos. Cultura y turismo. Seguridad y convivencia. Afectación a otros sectores poblacionales.

Fuente: Elaboración propia a partir de Observatorio de Conflictividad Social (2022)

Al analizar estas situaciones, es importante diferenciar aquellas que constituyen conflictividades entre actores con intereses contrapuestos de aquellas que afectan la convivencia, según las definiciones de López Martínez (2023). Por ejemplo, algunas problemáticas identificadas, como la disposición inadecuada de residuos o el mal parqueo en vía, generan tensiones y afectan la calidad de vida en la ciudad. Estas situaciones están relacionadas con conflictos interpersonales que requieren normas para la buena vecindad y colaboración entre individuos. Por tanto, podrían clasificarse como factores que deterioran la convivencia urbana. En contraste, situaciones como la ocupación del espacio público por ventas informales tienen un carácter más conflictivo, ya que involucran intereses opuestos y demandas sociales que exigen intervención y resolución para prevenir la escalada de tensiones, así como la definición de acuerdos entre las partes.

En ese sentido, y según los resultados de la línea base de conflictividades, la Tabla 3 presenta los territorios con mayor presencia de puntos críticos para las situaciones mencionadas. En el caso de violencias basadas en género, se trata de una situación generalizada en toda la ciudad, pero las localidades destacadas son aquellas con los indicadores más altos reportados.

*Tabla 3 - Conflictividades sociales más frecuentes en las 20 localidades de Bogotá*

Localidad	Ocupación de espacio público por ventas informales	Extensión de la actividad económica	Ocupaciones ilegales de predios	Violencias basadas en género	Ecosistemas escolares complejos	Afectación a otros sectores poblacionales
Usaquén			X			X
Chapinero	X					X
Santa Fe	X		X			X
San Cristóbal	X		X			X
Usme			X	X		

**Nota:** Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

# DERECHOS HUMANOS

## CONVIVENCIA Y DIÁLOGO SOCIAL

### Manual Programa de Diálogo Social

Código: DHH-CDS-M002

Versión: 04

Vigencia desde: 28 de noviembre de 2024

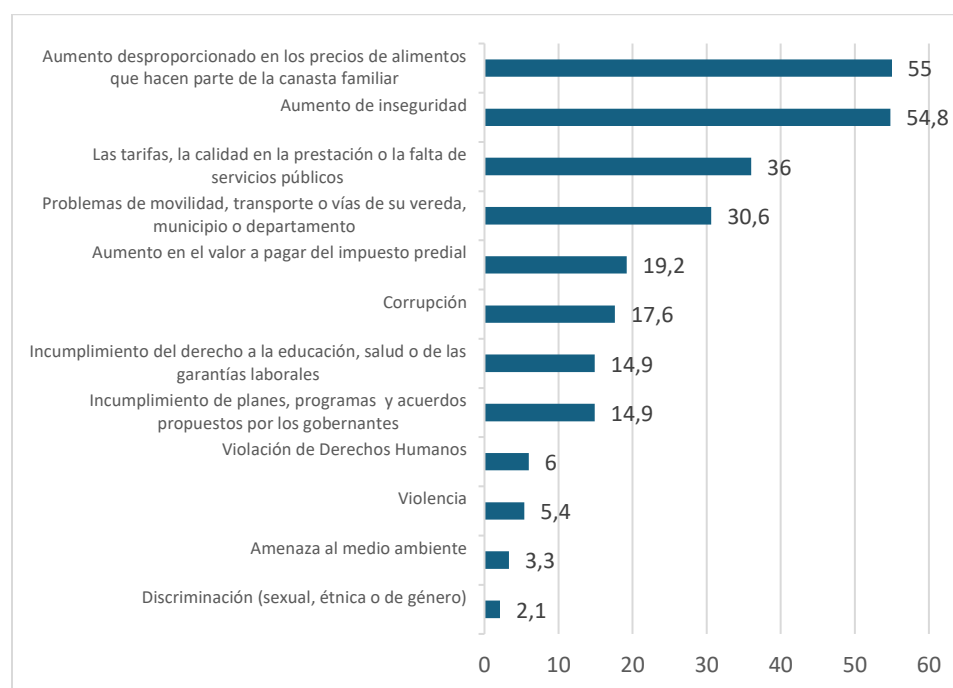
Localidad	Ocupación de espacio público por ventas informales	Extensión de la actividad económica	Ocupaciones ilegales de predios	Violencias basadas en género	Ecosistemas escolares complejos	Afectación a otros sectores poblacionales
Tunjuelito		X				
Bosa	X		X	X		X
Kennedy	X	X		X		X
Fontibón	X	X			X	
Engativá		X		X		
Suba		X		X	X	X
Barrios Unidos		X			X	
Teusaquillo		X		X		X
Los Mártires	X	X				
Antonio Nariño	X	X			X	X
Puente Aranda		X	X		X	
La Candelaria	X					
Rafael Uribe Uribe		X			X	X
Ciudad Bolívar			X	X		
Sumapaz						

Fuente: Elaboración propia a partir de Observatorio de Conflictividad Social (2022)

Finalmente, la Encuesta de Cultura Política del DANE\_(2024) expresa cuáles fueron los principales problemas que afectaron a la población durante el último año, destacándose que el aumento de los precios de los alimentos afectó al 55% de los encuestados, seguido de cerca por el aumento de la inseguridad. Los temas mencionados se encuentran en la Gráfica 3. Atender las situaciones que la misma ciudadanía asume como problemáticas permite revisar dónde se pueden presentar inconformidades que se expresen a través de conflictividades entre vecinos, sectores sociales o entre la ciudadanía y el Estado y que se manifiesten a través de formas de acción colectiva.



**Gráfica 3- Porcentaje de personas, según temas en que tuvieron algún tipo de problema que lo afectó directamente o a su comunidad en el último año**



Fuente: Elaboración propia a partir de DANE (2024)

En resumen, Bogotá refleja tanto el escenario nacional como el internacional al mostrar un aumento de las conflictividades sociales. Pero, más allá de observar las cifras, es importante revisar la información cualitativa sobre las causas específicas que generan las conflictividades y que llevan a la ciudadanía a movilizarse. Temas como las violencias contra las mujeres, migrantes y sectores sociales LGBTIQ se ven como crímenes de odio y han sido tratados a nivel internacional como situaciones que requieren de mecanismos de mediación de conflictos. Igualmente, los conflictos por el espacio público y aquellos que se presentan en los entornos escolares requieren un tratamiento territorial diferenciado que el actual manual pretende abordar. Para terminar de comprender el contexto sobre las conflictividades sociales, es necesario realizar una revisión sobre los actores que se involucran en este tipo de conflictos.

### Caracterización de actores sociales y movilización

El escenario descrito resalta la necesidad de fomentar espacios de participación ciudadana que garanticen el derecho de las personas a intervenir en la formulación y seguimiento de políticas públicas. Existen diversas formas de participación —social, comunitaria, ciudadana y política— que permiten a la ciudadanía ejercer sus derechos en múltiples dimensiones. Este ejercicio es crucial para lograr consensos y buscar soluciones a los problemas de las ciudades. El gobierno, en respuesta, busca institucionalizar formas de participación, tal como lo reconocen las leyes y reglamentos (Ziccardi, 1999).

# DERECHOS HUMANOS

## CONVIVENCIA Y DIÁLOGO SOCIAL

### Manual Programa de Diálogo Social

Código: DHH-CDS-M002

Versión: 04

Vigencia desde: 28 de noviembre de 2024

La participación ciudadana transforma el ámbito estatal en un espacio público, contribuyendo a la consolidación de una gobernabilidad democrática. A diferencia de otras formas de participación, la participación ciudadana implica que los habitantes intervienen en asuntos públicos representando intereses particulares (Ziccardi, 1999). El programa de Diálogo Social exige un enfoque territorial, con la Administración Distrital, a través de la Secretaría Distrital de Gobierno y la Dirección de Convivencia y Diálogo Social, asumiendo un rol estratégico.

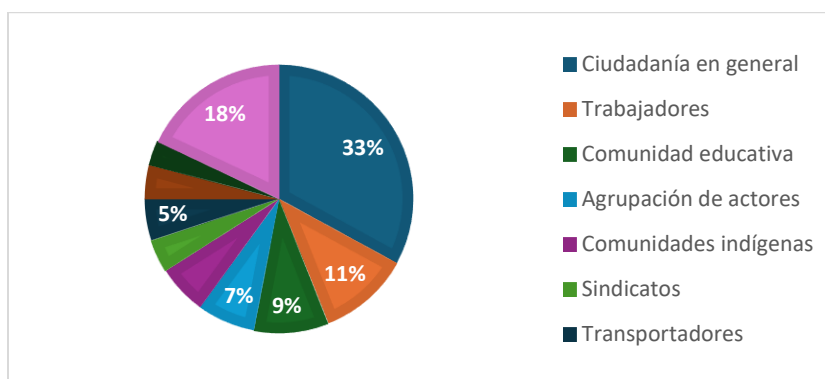
De acuerdo con lo establecido en el Decreto 411 de 30 de septiembre de 2016, "Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría Distrital de Gobierno", corresponde a la Dirección de Convivencia y Diálogo Social, el ejercicio de las siguientes funciones (entre otras):

- Dirigir la formulación de los planes, programas y proyectos sectoriales encaminados a garantizar la participación de los y las habitantes en las decisiones que les afecten, y en el control social a la gestión pública en el marco del Sistema Distrital de Participación Ciudadana.
- Direccionar la promoción y la consolidación de escenarios para la construcción de alianzas y acuerdos sociales, públicos y privados que impacten positivamente el desarrollo del Distrito Capital.
- Promover el surgimiento de liderazgos sociales, implementando estrategias de formación y generación de cultura política para la participación democrática ciudadana.

A nivel internacional, debido a la dispersión de información y la variedad de enfoques sobre la conflictividad social, no existe una caracterización clara de los actores sociales involucrados. Un esfuerzo relevante es la base de datos construida por Bahgat et.al. (2022), aunque aún no se ha publicado un resumen de los actores identificados en episodios de desorden social.

El informe de la Defensoría del Pueblo (2024) señala que, tras los Paros Nacionales, los actores más frecuentes en los conflictos sociales fueron la ciudadanía en general (33%), trabajadores (11%) y la comunidad educativa (9%). Además, en el 9% de los eventos se identificó un componente étnico, vinculado a demandas por etnoeducación, seguridad y conflictos por la tierra. El 4% de los conflictos incluyó un componente de género, asociado a denuncias de violencias y reclamaciones por el derecho a la vida y la integridad. (Defensoría del Pueblo, 2024, pág. 40). La proporción se observa en detalle en la Gráfica 4.

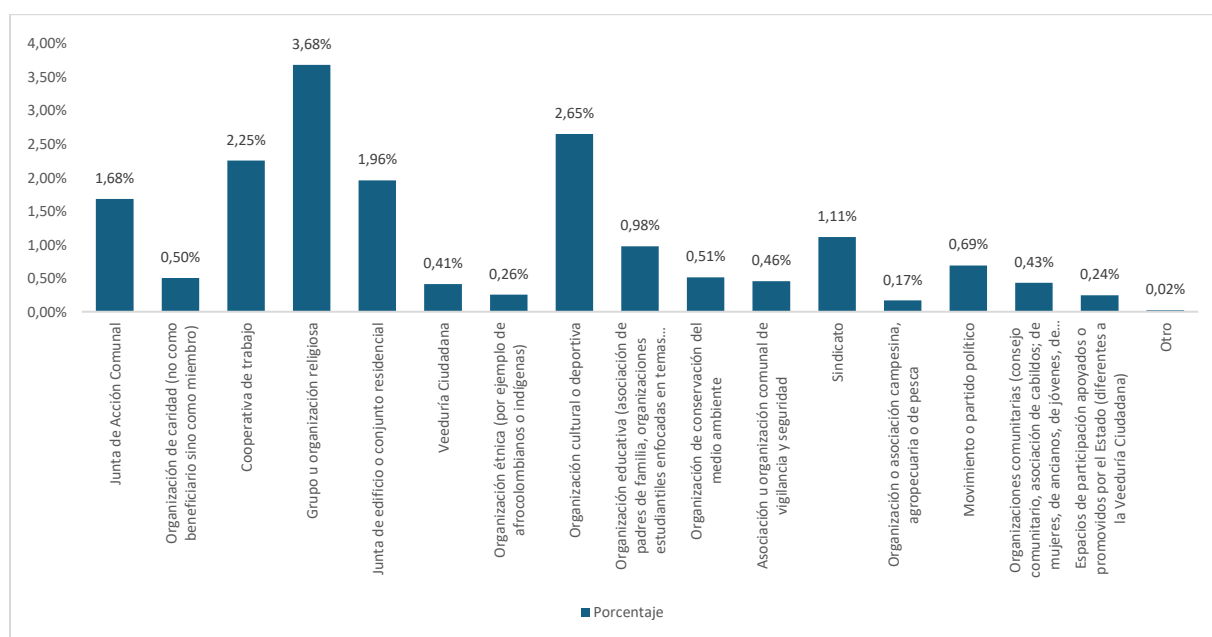
*Gráfica 4 - Distribución de actores involucrados en conflictos sociales, 2023*



Fuente: Elaboración propia a partir de Defensoría del Pueblo (2024)

En cuanto a Bogotá es necesario conocer cómo se distribuye la población en relación con la afiliación a organizaciones sociales. Según la Encuesta de Cultura Política del DANE de 2023, las organizaciones religiosas (3,68%), culturales o deportivas (2,65 %) y cooperativas de trabajo (2,25 %) agrupan a más ciudadanos. Otras formas organizativas, como las vinculadas a la participación vecinal o las reivindicaciones laborales, tienen menor afiliación (Gráfica 5). A nivel nacional, solo el 24% de la población colombiana pertenece a algún grupo u organización (DANE, 2024).

*Gráfica 5 - Porcentaje de personas en Bogotá según pertenencia a grupos, organizaciones o instancias*

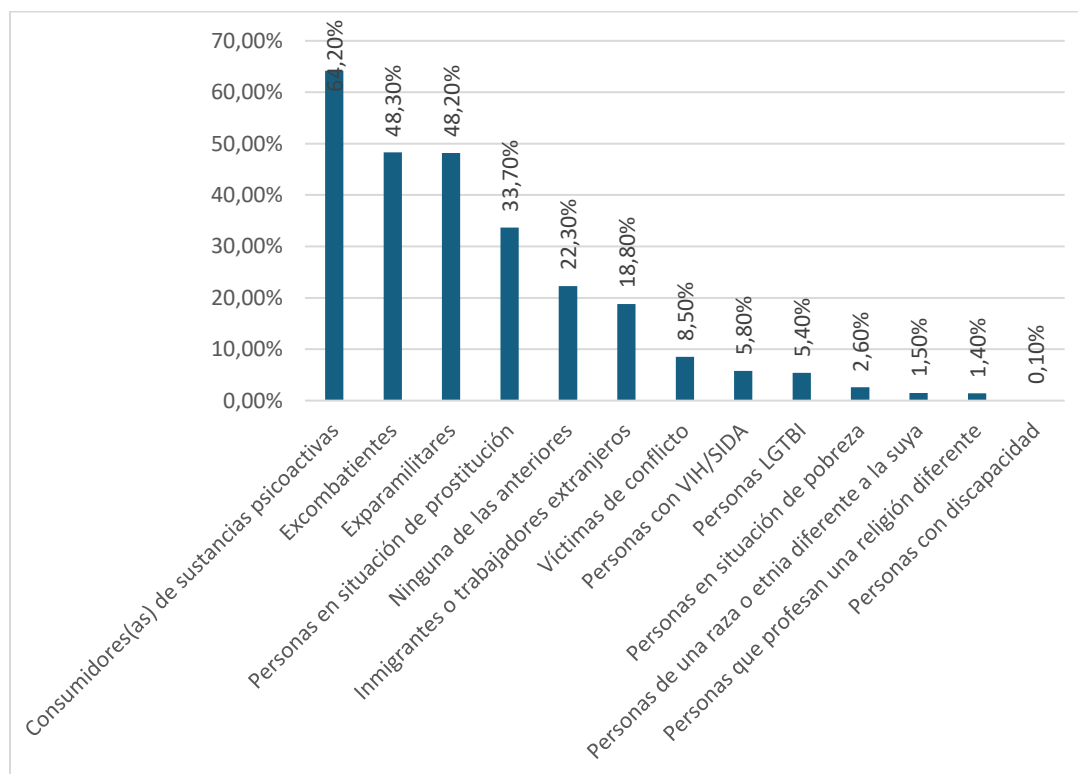


Fuente: Elaboración propia a partir de DANE (2024)

La misma encuesta proporciona una descripción de la ciudadanía en cuanto a redes de apoyo y confianza en los demás. Entre 2021 y 2023, la proporción de personas que reportan no tener una red de apoyo dentro de la ciudad disminuyó en un 21,5%. Esto está vinculado con la capacidad de visitar a otras personas y recibir ayuda, como en la búsqueda de empleo, lo que es crucial para evaluar el desarrollo de vínculos, incluso en círculos cercanos. Por otro lado, en promedio, el 79% de los encuestados afirma no confiar en desconocidos, y el 78% no confiaría en ciudadanos extranjeros. Aunque existe un potencial para fomentar la asociatividad, es necesario desarrollar estrategias que reduzcan los prejuicios hacia quienes son percibidos como diferentes.

Así mismo, es relevante identificar los grupos sociales más vulnerables a sufrir discriminación. Según la Encuesta de Cultura Política del DANE (2024), la pregunta sobre qué población no se desearía tener como vecino funciona como un indicador de prejuicio (Gráfica 6). Los consumidores de sustancias psicoactivas encabezan la lista de los grupos menos aceptados, seguidos de excombatientes, exparamilitares, inmigrantes y trabajadores extranjeros. Estos niveles de rechazo superan la media nacional, lo que sugiere la presencia de mayores prejuicios en la ciudadanía bogotana, reforzando la necesidad de desarrollar estrategias para reducir sesgos y promover la asociatividad.

*Gráfica 6 - Porcentaje de personas, según tipo de población que no quisieran tener de vecinos(as)*



Fuente: Elaboración propia a partir de DANE (2024)

Como se ha señalado, la participación ciudadana y las dinámicas de interacción social entre los múltiples actores que conviven en Bogotá están atravesadas por una serie de tensiones que reflejan tanto la necesidad de fortalecer redes de apoyo y confianza, como de reducir los prejuicios que limitan el ejercicio pleno de los derechos de la ciudadanía. Estos aspectos subrayan la importancia de contar con un marco conceptual robusto que permita comprender mejor las distintas formas de participación y conflictividad social.

### 3.4. Marco conceptual

A continuación, se desarrollan los principales conceptos relacionados con el Programa de Diálogo Social, teniendo en cuenta que, la conceptualización permite una mejor comprensión e implementación de los componentes y acciones contempladas para la mitigación de las conflictividades en la ciudad de Bogotá.

Los conceptos son transversales al desarrollo del programa y se contemplan los siguientes: diálogo social, conflictos sociales, conflictividad social, las y los actores sociales, movimientos sociales, movilización social, cultura de diálogo, cultura de la convivencia, coordinación institucional, transformación de conflictos y territorialización del diálogo.

#### *Diálogo social*

Si bien el término usualmente se enmarca en las relaciones laborales, y hace referencia a “la cooperación entre los actores y actoras sociales, es decir, entre las organizaciones de trabajadores, trabajadoras, empleadoras y empleadores, y el gobierno. Puede comprender una extensa variedad de cuestiones, desde las relaciones laborales hasta problemas sociales y económicos más generales” (OIT, 2004, p. 6), es posible extrapolar el diálogo social al ámbito de la gestión pública, para entenderlo como una acción determinada y específica que permite dar respuesta oportuna a las conflictividades sociales, usando para ello mecanismos de negociación e interlocución entre representantes institucionales, actores y actoras sociales, a la vez que genera y fortalece espacios para el ejercicio de una “nueva ciudadanía participativa y vinculante que reivindica derechos, promueve el cumplimiento de deberes e incide positivamente en las dinámicas de construcción de ciudad bajo el principio de corresponsabilidad”. (Secretaría Distrital de Gobierno, 2018a, P. 19).

Esto implica la generación de espacios de diálogo que permitan tramitar de manera pacífica las expectativas de las partes involucradas (Ministerio del Interior, 2016), lo que hace posible la presencia de una corriente de significado (...), a partir de la cual puede emerger una nueva comprensión, algo creativo que no se hallaba, en modo alguno, en el momento de partida. Este significado compartido es el «aglutinante», el «cemento» que sostiene los vínculos entre las personas y entre las sociedades. (Bohm, 1997, p. 30).

En este contexto, el diálogo social será entendido como:

El intercambio de las peculiares formas de entender determinadas cuestiones puede conducir a que los sujetos participantes aproximen sus posturas y alcancen un acuerdo sobre las materias que constituyen el objeto del diálogo. Es decir, se trata, en principio, de que determinados interlocutores, acreedores de intereses colectivos, tengan la oportunidad de entenderse y de sentar las bases para acercar sus correspondientes posiciones, y en caso, de coincidencia, alcanzar un acuerdo (...) (Díaz, 2011)

Lo anterior implica que el diálogo social es multidireccional y requiere un proceso de recepción y atención de las demandas de las ciudadanías. Su implementación y estudio requiere que los actores y actoras sociales involucrados no puedan reducirse a la administración y a las ciudadanías, sino que deben segmentarse según roles, intereses, dinámicas y formas de expresión, por lo que se requiere un ejercicio de caracterización social macro y micro para cada sociedad.

En tal sentido, y considerando lo anterior, el diálogo y la mediación son fundamentales para el trámite y la gestión de situaciones de conflictividad entre diversos actores en escenarios de movilización social para la garantía de derechos, de la convivencia y de la gobernabilidad en el Distrito Capital. Por ello, la definición de diálogo del *Estatuto de reacción, uso y verificación de la fuerza legítima del estado y protección del derecho a la protesta pacífica ciudadana* es relevante: “consiste en acciones pacíficas, que privilegian la interlocución verbal, respetuosa y constante entre las autoridades, los organismos de control, los manifestantes, las organizaciones de la sociedad civil y las Comisiones de Verificación, 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.” (Decreto 003 de 2021)

### ***Conflictos sociales***

El término conflicto social no ha sido fácil de delimitar, planteando así un reto epistemológico y metodológico en el estudio de este fenómeno social; es una realidad naturalizada en todas las sociedades humanas, se trata de un hecho social consustancial a la vida en sociedad. Así mismo, las disputas son una constante histórica, puesto que han comparecido en todas las épocas y sociedades a lo largo de los tiempos. Incluso, el cambio social que determina toda la dinámica de la vida de los seres humanos es una consecuencia que debe ser imputada de modo mayoritario, aun cuando no de manera absoluta, al conflicto (Silva, 2018, p. 2).

Para la implementación del Programa de Diálogo Social se consideran importantes los aportes hechos en 1956 por Lewis Coser, quien define el conflicto social como “la lucha por los valores y por el estatus, el poder y los recursos escasos, en el curso de la cual los oponentes desean neutralizar, dañar o eliminar a sus rivales”. Para el autor, el conflicto actúa como un estímulo para el establecimiento de nuevas reglas, normas e instituciones, convirtiéndose en un agente de socialización (Coser, 1961, p. 172), toda vez que adquiere una dimensión social al trascender lo individual y extenderse hasta la estructura social propiamente dicha.

Por otra parte, Dahrendorf considera el conflicto como “el motor de la historia” siendo la dinámica que impulsa el desarrollo constante de la sociedad. Siendo motor de cambio, el conflicto socialmente relevante debe sobrepasar los límites de las relaciones individuales, es decir que se manifiesta entre grupos sociales, sectores de la sociedad, sociedades y organizaciones (Dahrendorf, 1957).

Es necesario entender el conflicto como una realidad, positiva y dinámica inherente al ser humano dada su connotación de ser social, es decir que interacciona, discrepa, tiene intereses, percepciones, valores y necesidades contrapuestas. Es además ineludible y tiene una dinámica propia. En este sentido, la diversidad desde la cooperación y la solidaridad es una fuente de crecimiento mutuo, pero la diferencia también conlleva contraste y, por tanto, divergencias, disputas, diferencias de pareceres, y conflictos. Además, uno de los mecanismos más importantes de avance social son los



conflictos frente a estructuras injustas, lo que indica su importancia como instrumento de transformación social. (Esquivel, Bautista, Esquivel, 2009, p.2)

El sector gobierno liderado por la Secretaría Distrital de Gobierno, tiene como objetivo misional, “velar por la gobernabilidad distrital y local, por la generación de espacios y procesos sostenibles de participación de los ciudadanos y las ciudadanas y las organizaciones sociales”, en este sentido, para la implementación del Programa de Diálogo Social, en sus cuatro componentes de acción, el conflicto social se entenderá como “aquella situación en la que dos o más agentes (personas, grupos) perciben tener intereses mutuamente incompatibles, se hace público el desacuerdo y buscan movilizar apoyos y aliados en un contexto confrontativo de permanente oposición” (Antúa y Barrera, 2017, p. 10).

Frente a este planteamiento es importante señalar que, mediante la implementación del Programa de Diálogo Social, se realiza acompañamiento a los diferentes actores y actoras sociales, comunidades y entidades para el abordaje y la mediación desde el diálogo en relación con conflictividades latentes y materializadas con el fin de promover la mitigación del conflicto social. Aunado a lo anterior, la Secretaría Distrital de Gobierno, de manera conjunta y articulada con otras instituciones y con organizaciones de la sociedad civil, incidió en la adopción del Decreto Distrital 053 de 2023: *Protocolo Distrital para la garantía y protección de los derechos a la reunión, manifestación pública y la protesta social pacífica*. A partir de este trabajo articulado entre la sociedad civil organizada y las instituciones del Estado relacionadas con las garantías para el derecho fundamental a la protesta, se acordó entender como conflicto social:

La relación antagónica inherente a la convivencia entre personas o grupos con intereses y/o posiciones diferentes que está atravesada por elementos de mera supervivencia (acceso y distribución de recursos materiales) y otros elementos simbólicos de igual relevancia (acceso a recursos de poder, autoridad, participación en la toma de decisiones, reconocimiento de identidades, entre otros) (Decreto Distrital 053 de 2023).

Finalmente, los conflictos sociales se pueden clasificar de acuerdo con el tipo de demanda inherente a su existencia. En la Guía Práctica de Diálogo Democrático (PNUD y OEA, 2013) se habla de demandas por la reproducción social cuando hay una exigencia por mejores condiciones de vida y salarios, generación de empleo, acceso y calidad de educación y se presentan movilizaciones por medidas económicas que perjudican el nivel de vida. Por su parte, las demandas institucionales y de gestión se relacionan con situaciones donde se exige al Estado la mejor prestación de sus servicios en términos de eficacia y eficiencia. La tercera categoría se refiere a las demandas por la reproducción cultural, relacionada con conflictos de carácter intercultural, ideológico-políticos, socio-ambientales, ecologistas, de género y sobre los derechos étnicos. En esta categoría se contraponen diferentes visiones de convivencia intercultural.

### ***Conflictividad social***

Sin embargo, en la aplicación del presente manual, es imprescindible tener en cuenta que una cosa son los conflictos sociales y otra la conflictividad social. Esta última se refiere a “la dinámica de los conflictos en un período de tiempo determinado y no a la simple suma de conflictos puntuales. La conflictividad es producto de situaciones complejas y de conflictos con muchas dimensiones y causas, que con el correr del tiempo no han logrado resolverse en sus raíces más profundas y, por consiguiente, van arraigándose y se dinamizan, se intersectan y se retroalimentan unos a otros” (PNUD

y OEA, 2013). En este orden de ideas, la conflictividad social se refiere a las relaciones históricas y estructurales que existen entre conflictos individuales. Esta forma de observar la conflictividad social como un fenómeno en sí mismo se refiere ya no, a una serie de actores o conflictos, sino de fenómenos sociales.

### Actores y actoras sociales

Este concepto se toma de Pirez, quien los define como “unidades reales de acción en la sociedad: tomadores y ejecutores de decisiones que inciden en la realidad local. Son parte de la base social, son definidos por ella, pero actúan como individuos o colectivos que, además, están sometidos a otras condiciones culturales, étnico-culturales, políticas y territoriales” (1995, p. 3). Así mismo, Bolos les describe como “procesos mediante los cuales los individuos deciden participar en grupos para intentar solucionar problemas surgidos de sus necesidades y actuar conjuntamente, realizar acciones colectivas ubicándose en un espacio social frente a un adversario u opositor” (Bolos 1999, p. 17). Frente a sus características es posible mencionar que “poseen una dimensión interna y una dimensión externa; la primera se configura a través de normas internas, niveles de jerarquía, toma de decisiones y procesos de comunicación; mientras que la dimensión externa, le permite actuar como colectividad sobre la sociedad a partir de la defensa de sus intereses y el logro de sus objetivos” (Escobar, 2010, p. 127).

Adicionalmente, se entienden como actores sociales de especial importancia para el presente manual aquellos comprendidos bajo un enfoque diferencial por su género, edad, etnia, raza, discapacidad, orientación sexual, habitabilidad de calle, migración, victimización en el conflicto armado, reincorporación a la vida civil y ruralidad (Resolución 2210 de 2021, Secretaría Distrital de Planeación).

### Movimientos sociales

Para comprender los movimientos sociales es necesario entenderlos como “*un sistema de acción que asocia orientaciones y significados plurales*” (Melucci, 1999, p. 166), esto es, una forma de acción colectiva, conformada a través de redes informales de interacción social que cuentan con creencias y solidaridad compartida. Desarrollan su acción colectiva en áreas del conflicto fuera de la esfera institucional y de los procedimientos habituales de la vida social (Revilla, 1996).

Estos movimientos sociales surgen como una forma de organización que busca resolver diferentes tensiones estructurales presentes en el orden social, por esta razón, su accionar no solo se orienta hacia el Estado y la consecución de beneficios económicos, sino que también prioriza la democratización de aspectos excluyentes de la sociedad (Cohen y Arato, 2000).

En palabras de Touraine (2006), cuentan con dos elementos claves que los caracterizan, por un lado, la infalible presencia de una oposición, que bien puede ser una actora o actor, como también el mismo sistema que contribuye a la consolidación de la identidad del movimiento a partir de la diferenciación. Por otro lugar, contar con la capacidad de organización que permita desarrollar liderazgos legítimos y una estructura sólida que permita superar los egos personales y la represión del Estado.

Con la finalidad de categorizar el término, en el Programa de Diálogo Social se adoptará el enfoque de Turner y Killan, para quienes el movimiento social, es “una colectividad que actúa con cierta continuidad para promover o resistirse a un cambio en la sociedad o en la organización de que forma parte (...) con participación indeterminada y variable, con un liderazgo cuya posición está determinada más por la respuesta informal de los adherentes que por procedimientos formales de legitimación de la autoridad” (1987. p. 223).

Así mismo, el Ministerio del Interior (2018) definió al movimiento social, en 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, de la siguiente manera: “se entiende por movimientos social toda forma asociativa que agrupe varios individuos que persiga un objetivo común sin ánimo de lucro, que expresan una visión de valores y concepciones de sociedad y actúan en el escenario de lo público para crear, transformar, expresar o canalizar propuestas, solicitudes, reclamos y demandas colectivas, defensa de derechos o interlocución con el Estado” (Resolución 1190 de 2018).

Los movimientos sociales, de acuerdo con Tarrow (1997, págs. 22-25), presentan cuatro propiedades que les dan vitalidad para su consolidación. En primer lugar, el desafío colectivo se desarrolla a través de la acción directa contra el opositor. Generalmente, este tipo de actuaciones son públicas, sin embargo, puede adoptarse como acción el desafío de resistencia personal. Los desafíos se caracterizan por “la interrupción, la obstrucción, especialmente en el seno de los sistemas represivos, se traducen en consignas, formas de vestir, tipos de música o en el cambio de nombre de objetos familiares, asignándole símbolos nuevos o diferentes”. Su objetivo es lograr atraer la atención y ser el punto focal de sus seguidores.

En la segunda característica denominada objetivo común, se plantean las exigencias comunes que se demandan a los opositores, es ésta, la que permite consolidar un movimiento social, ya que los nuevos miembros deciden adherirse si existe una buena razón para ser parte de la agrupación.

La siguiente característica es la solidaridad y la identidad colectiva, la cual posee como común denominador el interés promovido por un observador. Al reconocerse ese interés particular se transforma en una acción colectiva altamente potencial. Los coordinadores tendrán la misión de motivar para así garantizar la movilización, logrando gestar una identidad propia basada en la solidaridad de grupo.

Finalmente, la cuarta característica que toma como nombre el mantenimiento de la acción colectiva, es la que incluye las tres primeras características, ya que permite lograr la sostenibilidad para consolidar los objetivos propuestos.

### ***Movilización Social***

Este concepto se plantea como una alternativa para la búsqueda de respuestas a las demandas y reivindicaciones, se conciben como procesos de organización de la sociedad civil y como una forma legítima para la exigibilidad de derechos económicos, sociales, culturales y políticos en las cuales la población se presenta como sujetos activos y no sólo como población objeto de los procesos, la eficacia de las movilizaciones depende en gran medida no solamente de la presión que se ejerza con esta, sino también, de la disposición del receptor y/o receptora a escuchar, analizar y tener en cuenta

las peticiones para tomar decisiones que le sean favorables a la población, históricamente estas acciones sociales han permitido el reconocimiento y, en muchos casos, la garantía de derechos adquiridos a partir de las luchas de los pueblos.

Para algunos autores, el desarrollo de las movilizaciones sociales implica la capacidad de la ciudadanía para organizarse entorno a situaciones que se perciben como problemáticas y demandan soluciones que resulten en acciones apropiadas y oportunas para el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, al respecto. Rodríguez (2017), quien acude a Torres (2006) para esbozar algunas de las características que determinan el desarrollo de las movilizaciones sociales, plantea que:

(...) el enriquecimiento de los tejidos sociales ha potenciado, entre otras, la capacidad de los pobladores y pobladoras para definir necesidades y reelaborarlas como demandas y derechos, para ampliar sus alternativas de solución a través de la organización y la movilización, para configurar nuevas identidades colectivas y para construir otras opciones de vida y sentidos de futuro colectivo. (Torres, 2006, p. 8)

De acuerdo con lo anterior, se esgrime que en el escenario propicio para el desarrollo de las movilizaciones sociales no sólo converge una identidad, sino que se pueden concatenar diversas identidades, que pueden ir cambiando de acuerdo con las experiencias previas de las personas en las movilizaciones y el constante proceso de aprendizaje, dotando de sentido la acción colectiva sin que esto implique la organización en movimientos sociales. Es así como:

(...) la protesta y la movilización social se constituyen como escuelas en torno a las formas como estas se presentan; clara muestra de ello es cómo existen constantes cambios en las formas de acción colectiva. Los criterios bajo los cuales explica estos cambios son: la conciencia popular acerca de sus derechos y lo que es justo; las rutinas cotidianas de la población; la organización interna de los sectores populares; la experiencia previa; y el papel de la represión y sus características. (Gómez, 2017, p. 59)

Así mismo, también se entiende por movilización social, de acuerdo con lo acordado en la mesa de actualización del Decreto 563 de 2015, el ejercicio relacionado con el:

(...) derecho de toda persona a reunirse y manifestarse pública y pacíficamente, de forma individual o colectiva, tiene una dimensión estática (reunión) como dinámica (movilización), se presenta de forma informada o espontánea que no necesariamente implica la reivindicación de derechos, pero sí un fin común y no comercial. No toda movilización social implica una protesta, pero si toda protesta implica una movilización social (Mesa de trabajo institucional de articulación conceptual, 2020)

### ***Cultura de diálogo***

El concepto de cultura de diálogo requiere ser comprendido en el marco más amplio del concepto de convivencia, pues el fin último de la primera es el de alcanzar la segunda. Convivir significa “llegar a vivir juntos entre distintos sin los riesgos de la violencia y con la expectativa de aprovechar fértilmente nuestras diferencias” (Mockus. 2002, p.20).

Así pues, avanzar en la consolidación de la convivencia implica fortalecer la cultura de diálogo. Sin embargo, la *cultura de diálogo* es uno de aquellos conceptos que, aunque tienen un uso constante y de alta importancia en la literatura académica e institucional, no cuentan con una definición precisa. Es normal encontrar en la literatura, múltiples

referencias a este constructo que, sin definirlo, parecen relacionarlo con una utópica suerte de condiciones individuales y culturales que permitirían y estimularían la resolución pacífica de conflictos de forma permanente y omnipresente.

El concepto de cultura es de larga data y en sus inicios hacía referencia al cuidado (cultivo) de cosechas o animales. A partir del siglo XVI, su uso se extendió al cultivo de las capacidades mentales del individuo, en un proceso que desembocó hacia inicios del siglo XX en la sinonimia del concepto con “civilización” en el sentido de refinamiento y en oposición a “barbarie” (Thompson, 2002).

Sin embargo, serían los aportes de la antropología de finales del siglo XIX e inicios del siglo XX, los que darían al concepto de cultura lo que se conoce como su definición clásica. Así, Edward Burnett Tylor (citado por Thompson, 2002, p. 189) propuso que la cultura:

es esa totalidad compleja que abarca al conocimiento, las creencias, el arte, la moral, la ley, las costumbres y cualesquiera otras habilidades y hábitos adquiridos por el hombre como miembro de la sociedad. La condición de la cultura entre las diversas sociedades de la humanidad, en la medida en que se puede investigar a partir de principios generales, es un tema propicio para el estudio de las leyes del pensamiento y la acción humanas.

Esta definición, reconocida por su carácter funcionalista y de corte positivista, pues entiende el todo complejo cultural, como un hecho objeto de análisis, clasificación y comparación entre las diferentes sociedades. Sin embargo, esta concepción fue perfeccionada en la década de los años setenta del siglo pasado, con la introducción de la dimensión simbólica e interpretativa de la cultura por parte del antropólogo estadounidense Clifford Geertz. Geertz, la entendió como un sistema de símbolos y afirmó, en una definición ya canónica que:

Al creer tal como Max Weber que el hombre es un animal suspendido en tramas de significación tejidas por él mismo, consideró que la cultura se compone de tales tramas, y que el análisis de ésta no es, por tanto, una ciencia experimental en busca de leyes, sino una ciencia interpretativa en busca de significado. (Geertz, 2003, p. 20).

El aporte más importante de este concepto es que resalta la importancia de los sentidos y significados que las personas dan a los elementos culturales, por encima de las condiciones objetivas que los describen y determinan.

A manera de síntesis, puede afirmarse que la cultura es un entramado de costumbres, normas, valores, instituciones, conductas, conocimientos, creencias, rituales, actitudes y demás obras humanas en tanto hechos materiales y sociales y los sentidos y significados que los individuos tienen sobre tales obras en un grupo social determinado y que son transmitidas de generación en generación. Se trata de todo aquello que ha sido construido y preservado por los hombres y mujeres en un conglomerado humano y el significado que le dan en un contexto histórico determinado y que obliga formas de pensar, sentir y actuar relativamente similares y estables.

Por su parte, el concepto de diálogo se relaciona con un instrumento de la comunicación humana que propicia la búsqueda de acuerdos sobre una investigación construida entre las partes a propósito de un asunto determinado; bajo

precisas condiciones en torno al tema tratado, la posición y roles de las partes, la exposición y escucha empática de argumentos y el debate no-violento.

Con estos elementos conceptuales como fundamento, es posible, ahora sí, proponer una definición operativa del concepto de cultura de diálogo. El concepto es el siguiente:

La cultura de diálogo se refiere al proceso mediante el cual un grupo humano imbuje en sus valores, normas, costumbres, instituciones, conocimientos, significados y relaciones sociales, la práctica permanente, estable, decidida y consciente de tramitar todas sus expectativas, diferencias y conflictos personales y sociales, mediante el uso de la comunicación dialógica honesta, empática, simétrica, respetuosa y productiva.

El concepto de cultura de diálogo propuesto implica entonces una orientación de las personas e instituciones hacia formas de pensar, sentir y actuar en las que el diálogo no-violento constituye un mecanismo para el consenso sobre el sentido de la vida y la convivencia, que permite acuerdos sociales que garantizan la gestión de la diversidad, la preservación de la paz y la transformación y la reproducción social.

Sin embargo, la cultura de diálogo no es un hecho que se produzca por sí solo, sino que, por el contrario, requiere ser construida y promovida en el seno de la sociedad. Es necesario que las sociedades (bajo el liderazgo de sus gobernantes y la participación de la ciudadanía) acuerden e implementen las estrategias, mecanismos y acciones necesarias para producir y reproducir un entramado cultural que tenga como principio la solución dialogada de conflictos en un contexto de competitividad, desigualdades y profundas dificultades para la satisfacción de necesidades individuales y colectivas.

### ***Cultura de la convivencia***

Entiéndase por cultura de convivencia como la apropiación de valores colectivos y cambios de comportamiento grupal que se dan entorno a la aceptación de la diversidad, el respeto y el reconocimiento de la igualdad y dignidad del “otro” en las relaciones que se entablan cotidianamente y que surgen a partir de las interacciones entre la ciudadanía.

De acuerdo con Romero (2011), es la capacidad de vivir juntos respetándonos y consensuando las normas básicas. Es la cualidad que posee el conjunto de relaciones cotidianas entre los y las integrantes de una sociedad cuando se han armonizado los intereses individuales con los colectivos y, por tanto, cuando los conflictos se desenvuelven de manera constructiva. (p. 11)

Desde este autor se puede inferir que la cultura de convivencia está relacionada con las condiciones propicias para la concertación y establecimiento de normas de convivencia que fortalezcan relaciones interpersonales y colectivas en el marco de la paz y la armonía, en las cuales a través de consensos se prioricen intereses colectivos sobre los intereses individuales para la transformación de conflictos de manera constructiva y pacífica.

se caracterizaría por capacidad para celebrar y, sobre todo, para cumplir y reparar acuerdos; por ausencia de anomia, es decir, por respeto a la ley, por obediencia incondicional a la ley, adhesión afectiva a las normas y



optimismo sobre la ley en Colombia, al percibirla como garantía de derechos; por la tolerancia a personas de condición moral o cultural distinta; y por un gusto por las normas que incluya las legales, acompañado de cuidado ante acuerdos (...) una pedagogía de la convivencia en Colombia debería atender primordialmente a las competencias necesarias para celebrar y cumplir acuerdos, sin embargo, no hay acuerdo posible, sobre todo, ni hay acuerdo que no requiera una base de normas comunes compartidas. (Mockus y Corzo, 2003).

Es importante para generar una cultura de convivencia que desde el Estado se generen acciones pedagógicas intencionadas que propendan por el cumplimiento de acuerdos y apego a las normas y leyes colombianas, además de generar una cultura de tolerancia, libre de sexismos que busque la transformación de roles y estereotipos de género asignados tradicionalmente a hombres y mujeres, además, del respeto por la diferencia moral o cultural con el objetivo de garantizar derechos para todos los ciudadanos. (Mockus et al, 2003).

Según la UNESCO (2013), la convivencia debe establecerse como un objetivo específico y promoverse en una variedad de formas. La convivencia se hace posible a través de, y contribuye a, el intercambio de mundos sociales, bien sean estos las organizaciones donde trabaja la gente o los barrios en los que vive. Gestionar las interacciones en estos distintos mundos sociales no requiere compartir valores, creencias, actitudes, sólo curiosidad compartida, interés y tolerancia.

De acuerdo con esta conceptualización, también es necesario que las personas en su medio cotidiano, aunque no compartan valores, creencias, intereses o formas de pensar, puedan interactuar, desde la base del respeto hacia las diferencias, siempre que los individuos comprendan sus derechos y asuman sus deberes, la ciudadanía puede agruparse para salvaguardar aquellos aspectos que buscan el bienestar colectivo y la gestión de conflictos de intereses se desarrolle de forma pacífica y consensuada.

Retomando las ideas de los autores planteados, se puede decir que para construir una cultura de convivencia se deben implementar desde la Administración Distrital estrategias de diálogo y mediación para la gestión de las conflictividades y la transformación pacífica de estos conflictos en los territorios.

Así las cosas, con la implementación del programa se pretende estructurar acciones dirigidas a la ciudadanía en general que permitan el ejercicio de participación ciudadana y de colectivos sociales, el reconocimiento positivo de las demás personas en entornos de socialización ciudadana y el empoderamiento de las mismas para la vivencia plena de derechos y la transformación de los actores y las actrices sociales respecto de sus realidades locales, siendo el diálogo y la concertación las herramientas principales para los procesos de construcción de un imaginario colectivo donde prevalezca la idea de Bogotá como una ciudad incluyente en la que pueden estar todos y todas. La convivencia, además se concibe, de acuerdo con su importancia, como:

primera garantía de existencia y sobrevivencia del ser humano trata de evitar la violencia en especial la física, en tal sentido existen tratados, manuales y normas de convivencia. Comprende la promoción del apego y la adhesión de los ciudadanos a una cultura ciudadana basada en el respeto por la ley, a los y las demás y a unas normas básicas de comportamiento y de convivencia social. Política Nacional de la Seguridad y Convivencia Ciudadana (DNP, 2011).

### ***Coordinación Institucional***

Entiéndase por coordinación institucional como aquellos espacios en los cuales convergen actores y actoras diversos que representan, en su mayoría, a entidades del Estado, para articularse entre sí y lograr acciones de atención integral en respuesta a las comunidades sujeto de intervención. Estas acciones se dan entorno a las tareas misionales específicas de cada entidad, relacionadas con los ámbitos propios de su competencia.

Fabián Repetto (Citado por Fernández y Repetto, 2012), define la coordinación como

el proceso mediante el cual se genera sinergia, entendida como aquello que resulta de la acción conjunta de dos o más actores, y cuyo valor supera su simple suma entre las acciones y los recursos de los diversos involucrados en un campo concreto de gestión pública, al mismo tiempo que se construye o redefine en caso de su preexistencia, un sistema de reglas de juego, formales e informales, a través de los cuales los actores involucrados encuentran fuertes incentivos para cooperar, más allá de sus intereses e ideologías particulares, por lo general en conflicto. (P.39)

En este sentido, la coordinación institucional surge como un mecanismo de atención integral para la gestión de problemáticas sociales que generalmente tienen un carácter multidimensional y multicausal por lo que se hace necesario articular acciones y optimizar recursos técnicos, humanos y físicos para atender estas situaciones que generan conflictividades, generalmente entre el estado y las comunidades.

Por lo tanto, la coordinación Institucional resulta fundamental para fortalecer la confianza de los ciudadanos y ciudadanas hacia las entidades del Estado y el buen gobierno. Debido a esto, desde el programa de Diálogo Social se deben propiciar espacios de encuentro entre las diferentes instituciones distritales, permitiendo entretejer respuestas integrales a las demandas de la ciudadanía en contextos de conflictos sociales, de manifestaciones o de eventos de alta complejidad, a partir de la misionalidad de cada entidad.

### **Transformación de conflictos:**

Los componentes que se propondrán en la metodología de este programa se basan en la idea de la transformación no violenta de conflictos de López Martínez (2023). Para disminuir las tensiones en un conflicto, sin recurrir a la violencia, las personas han adquirido herramientas a través del aprendizaje acumulado, las cuales permiten afrontar las situaciones conflictivas. Entre estas herramientas se incluyen mantener la calma, ser pacientes, y reflexionar varias veces antes de comunicar. Esto implica que cada individuo tiene la capacidad para intervenir y afrontar un conflicto, practicando la no violencia.

La clave en la intervención no violenta de los conflictos está relacionada con el concepto de humanización, con el fin de fortalecer las relaciones humanas y reducir las injusticias. Es esencial respetar la vida y la integridad de quienes piensan de manera diferente. Por lo tanto, la no violencia no debe causar daños ni sufrimientos. En consecuencia, humanizar el conflicto es la base para su transformación, ya que el conflicto que genera violencia se basa en la deshumanización. En este sentido, la transformación depende de la capacidad de generar intervenciones creativas que cambien la relación

entre los actores, quienes presentan un desequilibrio (deshumanización), lo que permitirá delinear posibles soluciones a través de los siguientes pasos a seguir.

1. "Hay que buscar y mantener el contacto con la contraparte": Esto significa generar comunicación mediante el diálogo, la escucha activa, los acuerdos y la negociación. Implica también aceptar el propio sufrimiento con el fin de transformar el comportamiento y, si es posible, la conciencia del otro. El contacto ayuda a evitar escaladas de violencia que deshumanicen la relación.

2. "Indagar la verdad en todo conflicto": Comprender la verdad de los otros es la tarea de la no violencia, ya que a partir de allí se identifica el problema y, la posible, solución. Comprender el conflicto no significa alinearse con el mismo, sino realizar una radiografía de ¿por qué piensa diferente? La búsqueda de la verdad implica dejar de ser prisionero de las propias ideas, dogmas y creencias que podrían ser destructivas. Por ello, se hace necesario comprender cómo los demás conciben el mundo, sus emociones, sus aspiraciones.

3. "Humanizar la relación conflictiva": Es necesario dejar de lado el uso de la violencia física, ya que las herramientas óptimas serán la resistencia, la persuasión y la protesta; es decir, la práctica de la no violencia ante nuestras diferencias. Se debe actuar de manera que se generen situaciones de confianza, entendimiento y respeto, lo cual, a través de la no violencia, fomentará sentimientos positivos y no de odio o violencia. Una relación basada en el uso de la violencia producirá dolor y creará un círculo deshumanizador.

4. "Hacer que la lucha sea una tarea constructiva": la lucha debe rebajar al máximo cualquier daño de sufrimiento o daño entre los actores, lo que se busca es un programa constructivo que elimine las injusticias y aumente la convivencia y la satisfacción entre todos los actores. Para consolidar la relación, tendrán que perder parte de sus aspiraciones, para construir cosas en común con la finalidad de compartirlas. Por lo cual, la tarea es conocernos y aceptarnos, a pesar de nuestras diferencias.

Luego de abordar la transformación no violenta de los conflictos, se podría concluir que: 1. Se aspira a modificar la lógica de los actores del conflicto para mejorar la relación mediante el entendimiento del otro. 2. modificar las condiciones injustas, desiguales, ya sean políticas, económicas, sociales, etc., para generar mejores condiciones, donde todos ganen, aunque no logren suplir sus aspiraciones (López Martínez, 2023, págs. 1114-1116).

### ***Territorialización del diálogo***

En principio, es necesario aclarar que existen tres conceptos que, a pesar de su amplio uso, no cuentan con una definición en la producción académica de las ciencias sociales ni en el ámbito institucional. Se trata de los conceptos de *Diálogo local*, *Diálogo con enfoque territorial* y *Territorialización del diálogo*. En principio, por la forma en que son empleados en la academia y en la gestión institucional, parecen encontrarse plenamente relacionados entre sí y apuntar a cierta circunstancia o proceso en el cual el diálogo social tiene lugar en un entorno local definido y los problemas y actores locales son cada vez más protagonistas.

De acuerdo con su objetivo y con el conocimiento institucional de la DCDS, el presente manual se ha decantado por hacer uso del concepto de territorialización del diálogo, pues enfatiza mejor el procedimiento de transferencia de

**Nota:** Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

conocimientos, capacidades y responsabilidades que se requiere para que las localidades puedan transformar de forma pacífica sus conflictividades sociales.

El concepto de territorialización hace referencia al proceso mediante el cual un grupo humano se vincula y apropia de un espacio geográfico determinado, signándolo con sus experiencias, significados y emociones (Castaño et al., 2021). Pero en una concepción más asociada a la ciencia política y la administración pública, diferentes autores (Blanco y Fuenzalida, 2013; Tobasura et al., 2017) han ampliado su alcance, al afirmar que se trata de una herramienta conceptual y metodológica que permite traducir y reinterpretar fenómenos más generales (globales, nacionales, regionales, de grandes ciudades) en contextos de mayor especificidad (naciones no hegemónicas, pequeños municipios y departamentos aislados, localidades) y que implican un proceso de apropiación por parte de los territorios locales de ideas, discursos y políticas que son de orden extraterritorial (Blanco y Fuenzalida, 2013; Tobasura et al., 2017).

En este sentido, hablar de *territorialización del diálogo*, hace referencia a una herramienta teórico-metodológica que permite generar un proceso mediante el cual los territorios locales se apropian de la práctica permanente, estable, decidida y consciente de tramitar todas sus expectativas, diferencias y conflictos personales y sociales, mediante el uso de la comunicación dialógica honesta, empática, simétrica, respetuosa y productiva y la reinterpretan de acuerdo con los conocimientos, ideas, valores, conflictos y realidades locales.

En el presente manual, la territorialización del diálogo es la promoción de la cultura de la convivencia basada en el diálogo, la escucha activa y la concertación de acciones entre entidades y ciudadanía, con el fin de generar interés por la apropiación de lo público, reconstruir el tejido social y mejorar la confianza entre la comunidad y las instituciones, para generar procesos de transformación de conflictividades sociales identificadas en las localidades, que sean sostenibles y que mitiguen situaciones de movilización social.

### 3.5. Descripción del programa

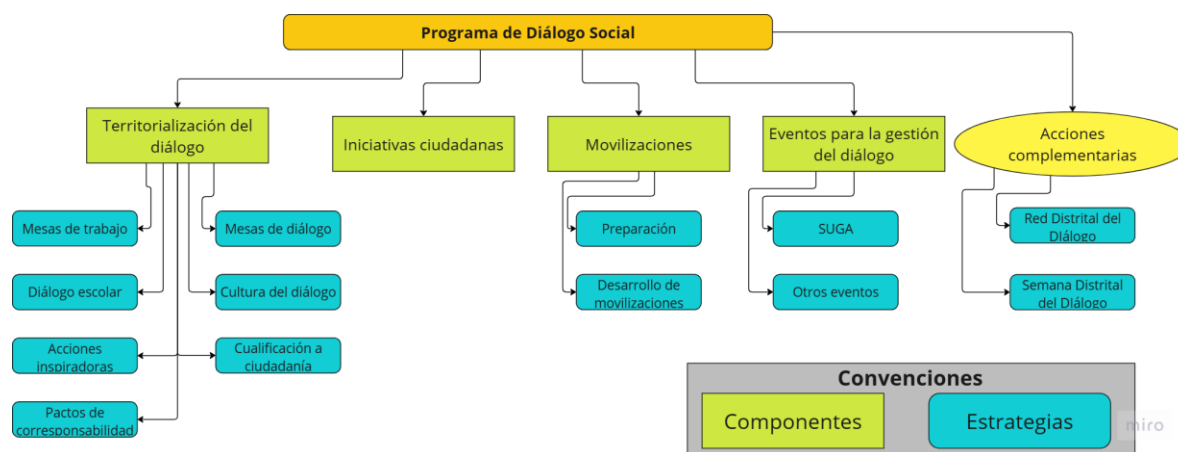
Teniendo en cuenta que desde la Administración Distrital se busca identificar las conflictividades sociales e intervenir en factores de riesgo para fortalecer la convivencia pacífica y la recuperación de la confianza, se deben desarrollar acciones que promuevan la transformación pacífica de conflictos. Por ello, el programa de Diálogo Social desarrolla los siguientes componentes: a) territorialización del diálogo, b) acompañamiento a la movilización social, c) iniciativas ciudadanas y d) eventos para la gestión del diálogo social. Además, el programa incluye acciones complementarias para la visibilización de la labor de la Administración Distrital en materia de diálogo social que serán desarrolladas en la metodología del programa.

Debe partirse de que los equipos en territorio requieren de una formación previa en competencias para la mediación y transformación de conflictos. Esta formación incluye elementos teóricos y prácticos que permitan al equipo gestor identificar las conflictividades, abordar a la población de acuerdo con sus características y disposición para el diálogo, y elaborar reportes conforme con los criterios de calidad dispuestos por la Secretaría Distrital de Gobierno para el archivo de información.

Del mismo modo, aunque toda la población puede beneficiarse de los servicios prestados por la Administración Distrital, la existencia de factores estructurales que limitan el acceso a derechos requiere compensar estas diferencias. Por ello, es fundamental incorporar enfoques que equiparen la garantía de derechos de las poblaciones históricamente marginalizadas o discriminadas, como las mujeres, los grupos étnicos y la población LGBTIQ. Asimismo, el factor territorial influye en el acceso a derechos, afectando particularmente a quienes habitan en bordes urbanos o en zonas rurales, por lo que es necesario tener en cuenta estas barreras en la implementación del programa.

En la Gráfica 7 se ilustra la estructura del Programa de Diálogo Social, a partir de la división propuesta por componente, que a su vez incluye unas estrategias asociadas que se desarrollan más adelante en la sección de metodología. También se incluyen las estrategias correspondientes a las acciones complementarias.

*Gráfica 7 - Estructura del Programa de Diálogo Social*



Fuente: Elaboración propia. 2024.

### 3.5.1. Componente de territorialización del diálogo

Este proceso, liderado por el Equipo Territorial de la Dirección de Convivencia y Diálogo Social, acompaña y facilita la transferencia de conocimientos, capacidades y competencias que permiten a las comunidades gestionar los procesos de diálogo social necesarios para transformar las conflictividades derivadas de la diversidad y demandas sociales que surgen en los barrios.

No obstante, no basta con identificar las conflictividades. Es fundamental realizar un diagnóstico a través del cual se determinen las causas y efectos para comprender su contexto, así como identificar actores sociales e institucionales que deben articularse en busca de su transformación. Esto permite establecer un plan de trabajo con acuerdos y compromisos entre las partes involucradas, realizar seguimiento y trabajar en conjunto para mitigar situaciones que puedan desencadenar acciones de movilización social y transformar las conflictividades sociales identificadas.

En este orden, la DCDS de la Secretaría Distrital de Gobierno lidera procesos a través de una articulación interinstitucional donde insta a las entidades a ofertar bienes y servicios de acuerdo con sus competencias, pero donde, además, promueve y hace visible la necesidad de que haya participación comunitaria para que los resultados puedan ser sostenibles.

Este componente integra como estrategias: mesas de trabajo, mesas de diálogo, diálogo escolar, cultura del diálogo, acciones inspiradoras, cualificación a la ciudadanía y pactos de corresponsabilidad que generen confianza con la ciudadanía y reconstruyan el tejido social.

### 3.5.2. Componente de iniciativas ciudadanas:

En el marco del desarrollo de conflictividades sociales, surgen una serie de organizaciones, colectivos y movimientos ciudadanos que, en atención a objetivos comunes, movilizan esfuerzos para promover que la acción colectiva, la equidad de derechos y la justicia social sean derroteros en la construcción de ciudad.

De esta manera, desde la Dirección de Convivencia y Diálogo Social se impulsa el componente de Iniciativas Ciudadanas como una herramienta que, a través de procesos formativos, busca cualificar y fortalecer las capacidades ciudadanas. Esto se logra mediante la realización de diagnósticos sobre conflictividades sociales, la construcción de redes de acción colectiva, el desarrollo de habilidades comunitarias para la resolución de conflictos, así como la formulación y gestión de proyectos para el desarrollo social, fomentando ideas de ciudad.

Estas propuestas se materializan en iniciativas ciudadanas que promueven mecanismos de gestión basados en la convivencia y el diálogo social, con el apoyo técnico y financiero de la DCDS.

### 3.5.3. Componente de acompañamiento a la movilización social

La Dirección de Convivencia y Diálogo Social acompaña la movilización social enmarcada en la reivindicación y garantía al ejercicio de los derechos de reunión, manifestación pública y pacífica y libertad de expresión. Este acompañamiento busca generar confianza entre la ciudadanía y las entidades distritales a través de la escucha activa de las demandas y problemáticas presentadas.

Para esto se requiere comprender que la conflictividad social en Bogotá se expresa, entre otras formas, a través de la movilización social, la cual se aborda desde un enfoque político y democrático que reconoce y garantiza el derecho de la ciudadanía a manifestarse públicamente y de manera pacífica. El derecho a la movilización se concibe como un instrumento para exigir otros derechos.

Este componente requiere para su desarrollo una fase preparatoria en términos logísticos y de formación para el equipo gestor, así como una fase de desarrollo de la movilización, donde se mantiene el diálogo con las actoras y actores involucrados, así como la elaboración de reportes e informes.



### 3.5.4. Componente de eventos para la gestión del diálogo social:

Este componente hace alusión al acompañamiento de eventos que, por su nivel de complejidad, requieren de apoyo para garantizar la convivencia entre la ciudadanía. Por un lado, se cuenta con el Sistema Único de Gestión para el Registro, Evaluación y Autorización de Actividades de Aglomeración de Público en el Distrito Capital (SUGA), que se constituye como una herramienta para la organización y regulación de eventos que reúnen a un gran número de personas en espacios públicos. Este sistema es administrado y coordinado por la Secretaría Distrital de Gobierno, que ejerce la función de secretaría técnica en el Comité SUGA, Puestos de Mando Unificado (PMU) y otros espacios que requieren articulación con el componente. Estas reuniones son vitales para el seguimiento, articulación y control de las actividades de aglomeración de público, tanto en la fase de pre-evento, como durante su desarrollo y en las fases post-evento, especialmente en aquellos casos de mayor complejidad.

Por otro lado, la Dirección de Convivencia y Diálogo Social realiza acompañamiento a actividades de aglomeración en espacios públicos y privados que tensionan la convivencia y que no se configuran como movilización social o protesta, tales como: actividades deportivas, artísticas, culturales, institucionales o electorales. Estas se acompañan con la finalidad de prevenir situaciones de conflictividad social en la ciudad de Bogotá

## 3.6. Metodología del programa

En la presente metodología se describen de forma detallada las acciones que permiten establecer condiciones propicias para la concertación y el diálogo como medios eficaces que posibilitan escenarios de solución para la atención integral y oportuna de las conflictividades que se presentan en la capital. Las acciones específicas se encuentran estructuradas de tal forma que respondan a los componentes de trabajo a partir de los cuales se da respuesta a los objetivos planteados, teniendo en cuenta la multiplicidad de aspectos involucrados en la promoción del diálogo y la concertación de conflictividades.

### 3.6.1. Componente de territorialización del diálogo

#### 3.6.1.1. Mesa de trabajo:

Se constituye como el primer punto de encuentro con las partes en conflicto. Debe posibilitar el diálogo, siendo el espacio más importante para la escucha activa y la primera posibilidad para diagnosticar las causas de las tensiones, haciendo posible un diagnóstico inicial del escenario.

El propósito de las mesas de trabajo es promover un diálogo guiado, coherente y crítico entre sus participantes, con el fin de analizar temas específicos relacionados con la tensión identificada. Estas mesas pueden acordarse durante el desarrollo de una movilización social, ser solicitadas por escrito o establecerse a partir de la participación de la DCDS en instancias de participación o reuniones con comunidad, o por solicitud de las directivas de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Según la naturaleza de la tensión se recomienda realizar mesas de trabajo separadas entre las partes en conflicto. Esto permite escuchar activamente a las partes, evitar discusiones que puedan romper el proceso de diálogo, recoger información para estructurar un diagnóstico de la conflictividad social e instar a las partes, si es necesario, a establecer una *Mesa de Diálogo*.

#### 3.6.1.2. Mesa de diálogo:

El propósito de la Mesa de Diálogo es crear un clima de confianza entre los actores, conocer sus necesidades e intereses y llegar a acuerdos beneficiosos para todas las partes. La Mesa de Diálogo no debe entenderse únicamente como un espacio para la negociación o mediación, sino como un escenario que fomenta el diálogo como herramienta para la transformación de los conflictos sociales.

Es importante señalar que, aunque la negociación y la mediación ponen énfasis en los resultados, el diálogo se enfoca en el **proceso**. La negociación requiere que las partes estén dispuestas a hacer concesiones y a estar presentes en todo el proceso, algo difícil si no existe confianza o claridad sobre quiénes deben participar. En ese sentido, la Mesa de Diálogo ofrece un camino para la creación de confianza y la identificación de los actores involucrados, permitiendo construir un plan de trabajo consensuado a mediano y/o largo plazo, con compromisos, tiempos y responsables, bajo el seguimiento de la Dirección de Convivencia y Diálogo Social de la Secretaría Distrital de Gobierno.

De acuerdo con el Centro Nansen para la Paz y el Diálogo: “Un diálogo llega a buen puerto cuando las partes escuchan de cuál conflicto están hablando, qué les pasa, cómo ha ocurrido y cómo seguir para adelante. No obstante, mientras están en el proceso, pueden encontrar algunas soluciones y formas de cómo convertirlas en realidad. En ese proceso de ordenar la conversación, definiendo los conflictos y sus consecuencias, las partes van dibujando un mapa común, sobre una realidad que hasta ese momento estaba dividida para lograr soluciones que sean sostenibles”.

#### 3.6.1.3. Diálogo escolar

Esta estrategia tiene como objetivo principal la implementación del Servicio Social Estudiantil Obligatorio (SSEO), establecido por la Secretaría Distrital de Gobierno mediante la Resolución 276 de 2023. Su propósito es ofrecer a los y las jóvenes un proceso formativo de al menos 80 horas, a través de un plan de trabajo formulado y liderado por la Dirección de Convivencia y Diálogo Social. Este proceso busca proporcionar herramientas para la resolución de conflictos y fortalecer los liderazgos juveniles en la transformación de conflictividades en los ámbitos educativo, familiar y social.

Los criterios para priorizar los colegios donde se implementará el SSEO se establecen en conjunto con la Secretaría Distrital de Educación, respondiendo, en la medida de lo posible, a la estrategia “Entornos escolares inspiradores” y al Índice para la Priorización de Entornos Educativos 2024 (IPEE 2024). Este índice ha identificado 147 instituciones educativas distribuidas en 92 entornos escolares, que presentan distintas afectaciones a la convivencia escolar.

Adicionalmente, otras acciones de esta estrategia se planifican y ejecutan en coordinación con profesionales y gestores locales, para realizar intervenciones de corto plazo al interior de los colegios o entornos escolares que no forman parte

del SSEO. Estas intervenciones consisten en jornadas tipo circuito, validadas desde las Mesas Locales de Entornos Escolares, y su efectividad parte de la articulación interinstitucional. Durante estas jornadas, se realizan actividades de sensibilización para estudiantes de los grados octavo, noveno, décimo y/u once, de acuerdo con la priorización que realice la institución educativa y la cual se enfoca en temas como el manejo de emociones, la transformación de conflictos mediante el diálogo, la prevención de violencias de género, la prevención del consumo de sustancias psicoactivas, la salud mental, los derechos sexuales y reproductivos, la trata de personas, el acoso escolar, los delitos cibernéticos, entre otros temas relevantes y que hagan parte de la oferta institucional de entidades distritales.

Dependiendo de la evaluación del entorno, la jornada puede culminar con una representación teatral que recrea una riña a la salida del colegio, la cual al estar en su pico más alto de agresividad, termina en un abrazo. En ese momento se reflexiona en la necesidad de promover la reconciliación y el cuidado mutuo entre los estudiantes, reforzando los aprendizajes adquiridos durante las actividades previas

#### *3.6.1.4. Cultura del diálogo.*

Los conflictos son inevitables en cualquier equipo, organización o sociedad; sin embargo, una vez transformados, pueden ser fuente de creatividad, aprendizaje e innovación. Ignorar, evitar o suprimir los conflictos puede generar resentimiento, desconfianza y bajo rendimiento. Fomentar una cultura de diálogo permite expresar puntos de vista, sentimientos y necesidades sin temor a ser juzgados, reprimidos o rechazados. Este enfoque promueve el intercambio abierto y respetuoso de opiniones entre personas o grupos con diferentes perspectivas, creencias u opiniones.

Mediante estas acciones se busca recuperar la confianza de la ciudadanía y generar hábitos que reconozcan la ciudad como un espacio común. La cultura ciudadana promueve el diálogo, la autorregulación social y la prevención de tensiones en las comunidades.

Comprender las motivaciones del comportamiento ciudadano es esencial para lograr beneficios sociales en materia de diálogo y comportamientos positivos. Al conocer estas motivaciones y generar acciones estratégicas, se promueve una transformación voluntaria, participativa y activa, logrando una mayor efectividad en las políticas públicas relacionadas con la cultura ciudadana.

La Dirección de Convivencia y Diálogo Social, a través de su equipo territorial, debe facilitar espacios de encuentro donde la ciudadanía puede dialogar de manera abierta y constructiva, buscando resolver los conflictos mediante la comunicación empática. Estos esfuerzos no solo tienen como objetivo mitigar los conflictos existentes, sino también prevenir su recurrencia y fortalecer el tejido social y comunitario.

Además, se implementan acciones que destacan los aspectos positivos de la ciudadanía y promueven el sentido de identidad con la ciudad. Se pueden implementar dispositivos de diálogo y campañas pedagógicas diseñados para fomentar el respeto mutuo, el civismo y la identidad colectiva en Bogotá, promoviendo el orgullo de pertenecer a la ciudad.

#### 3.6.1.5. *Cualificación a la ciudadanía.*

Se hace necesario consolidar un proceso de cualificación que permita transferir herramientas y conceptos para el diseño de procesos estructurados de diálogo, negociación y mediación en el campo de la resolución de conflictos sociales, que permita a las personas (líderes y lideresas, comunales, organizaciones de base comunitaria, entre otras.) actualizar y/o ampliar sus conocimientos, afianzar sus capacidades y prácticas cotidianas en aras de promover la convivencia en sus territorios, la cual no se orienta sólo a la ausencia de violencia, sino a la identificación, concertación y cumplimiento de acuerdos donde se entiendan y respeten las diferencias.

#### 3.6.1.6. *Acciones inspiradoras*

Una acción inspiradora está orientada a reconstruir el tejido social entre comunidades para que cada vez más actores sociales se puedan sumar a un proceso integrador y sostenible en el que cada vez más ciudadanos y ciudadanas hagan parte del proceso de transformación de un conflicto social. Así mismo, busca ser un momento en el que las partes en conflicto se unan para sacarla adelante siendo igualmente, un mecanismo de recuperación de la confianza.

Es por ello por lo que, la acción inspiradora infunde ánimo, es creativa y moviliza a la acción. La inspiración permite que el propósito atraiga y guíe a las personas a hacer, a atreverse y a conectar con el mundo de las posibilidades y a propiciar acciones sostenibles. Estas acciones además se construyen en conjunto y pueden resultar en el desarrollo de Mesas de Trabajo o Mesas de Diálogo y suelen estar representadas por ejemplo en la recuperación de puntos críticos de basura, jornadas de ornato y embellecimiento de parques y zonas verdes, siembra de árboles, ollas comunitarias, entre otras.

#### 3.6.1.7. Pactos de corresponsabilidad

Estrategia encaminada a transformar conflictos sociales a través del diálogo y desde donde se propone la deliberación entre el gobierno y la ciudadanía, o entre distintos grupos poblacionales donde el Equipo Territorial de la DCDS pueda ejercer un liderazgo en el ejercicio de mediación y articulación, requiere garantizar que adicional a ello, se creen pactos de corresponsabilidad con el fin de generar en las comunidades, capacidad de apropiación, autogestión y sostenibilidad para que perduren las acciones que se realicen en el desarrollo de una de las estrategias anteriores del componente, orientadas a reconstruir el tejido social y recobrar la confianza (intervenciones de puntos críticos, brigadas de embellecimiento, recuperación de zonas verdes, parques, plazas, acuerdos entre grupos sociales y/o vecinos encaminados a no alterar la convivencia, entre otros).

### 3.6.2. **Componente de iniciativas ciudadanas**

#### 3.6.2.1. *Fase I - Alistamiento*

En esta fase se definen los lineamientos estratégicos y se estructuran los términos de referencia técnicos, administrativos y financieros para la vigencia, teniendo en cuenta el presupuesto disponible, se adelanta la formulación de los documentos previos para el proceso contractual de soporte de la operación del programa, según la modalidad de contratación definida, procediendo a evaluar ofertas de proponentes y adjudicar el contrato, según sea el caso.

### 3.6.2.2. Fase II – Implementación

En ésta fase se adelanta el proceso de operativización y puesta en marcha del fortalecimiento de las iniciativas ciudadanas con base en lo definido en los términos de referencia, a través de la implementación de una amplia estrategia de convocatoria y divulgación que, entre otros, vincule a los procesos y colectivos identificados por parte de los diferentes equipos en la dirección, de esa manera, se adelanta con los inscritos e interesados, un proceso formativo de fortalecimiento de capacidades en estrategias de resolución de conflictos y formulación de proyecto e iniciativas, para establecer diálogos inter-territoriales e inter-poblacionales de las ideas de iniciativas que conduzcan a la construcción de redes entre los colectivos sociales para el fortalecimiento de sus ideas de ciudad.

De esta manera, se procede a evaluar y ponderar las iniciativas presentadas, así como a adjudicar aquellas que resulten viabilizadas, para posteriormente adquirir y entregar los elementos de sus correspondientes planes de inversión, con el fin de garantizar el desarrollo óptimo de su proceso de implementación.

### 3.6.3. Componente de movilización social

#### 3.6.3.1. Acompañamiento a la movilización social.

La Dirección de Convivencia y Diálogo Social lleva a cabo el acompañamiento a la movilización social, enmarcado en la reivindicación y garantía al ejercicio de los derechos de reunión, manifestación pública y libertad de expresión, con el objetivo de generar confianza entre la ciudadanía y las entidades distritales, a través de la escucha activa de las demandas y problemáticas planteadas por la ciudadanía.

Es fundamental comprender que la conflictividad social en Bogotá se expresa, entre otras formas, a través de manifestaciones, las cuales son atendidas en coordinación con diversas instituciones, que garantiza el derecho de la ciudadanía a reunirse y manifestarse pública y pacíficamente. La implementación de esta línea contempla 2 fases:

- a) Preparación: Esta fase incluye la capacitación del equipo gestor de diálogo, el monitoreo previo de las manifestaciones o protestas, y la elaboración de informes de contexto sobre las mismas. También contempla la organización logística necesaria para la atención de la movilización.
- b) Desarrollo de la movilización: Durante esta fase, el equipo de diálogo acompaña activamente el desarrollo de las movilizaciones, generando un diálogo constante con los manifestantes e instituciones y asegurando el cumplimiento de los protocolos conforme a la normatividad vigente. Posteriormente, se elaboran informes que documentan el desarrollo de las manifestaciones, los cuales sirven como insumo para el análisis y la toma de decisiones.

### 3.6.4. Componente de eventos para la gestión del diálogo social

#### 3.6.4.1. Acciones para el correcto funcionamiento del SUGA

En cumplimiento de su rol como secretaria técnica del comité SUGA, la Secretaría Distrital de Gobierno debe desarrollar las siguientes acciones:

- Seguimiento de Eventos: Se lleva a cabo un exhaustivo seguimiento de los eventos que impliquen aglomeraciones mediante redes sociales y el aplicativo SIRE-SUGA, para monitorear aquellos de alta

complejidad que se desarrollen en el Distrito Capital. Este seguimiento es fundamental para identificar y mitigar posibles riesgos antes, durante y después de los eventos.

- **Facilitación de la comunicación:** La Secretaría Distrital de Gobierno actúa como enlace y articulador entre las diversas entidades que conforman el SUGA. Esta labor se realiza a través de la gestión de correos electrónicos, llamadas telefónicas y reuniones presenciales, garantizando que la información fluya de manera eficaz y oportuna entre las partes interesadas.
- **Participación en reuniones previas:** La Secretaría participa activamente en las reuniones previas a los eventos, generando los documentos necesarios que recogen los acuerdos y recomendaciones discutidos. Estas recomendaciones son fundamentales para asegurar la articulación y coordinación institucional.
- **Procesos administrativos adicionales:** La Secretaría Distrital de Gobierno también se encarga de realizar procesos administrativos adicionales que garantizan el correcto funcionamiento de la Secretaría Técnica SUGA. Estos procesos son esenciales para mantener la operatividad del sistema y asegurar que todas las actividades se realicen conforme a la normativa vigente. Entre ellos se incluyen la elaboración de informes y documentos relacionados con la gestión de eventos de alta y media complejidad en la ciudad.

#### 3.6.4.2. Otros eventos

Tanto la Secretaría Distrital de Gobierno como otras entidades distritales, nacionales, así como organizaciones sociales, comunitarias o del sector privado, pueden requerir el acompañamiento en eventos que puedan generar tensiones en la convivencia del Distrito. La Dirección de Convivencia y Diálogo Social priorizará aquellos eventos, ya sean en espacios públicos o privados, donde sea necesario gestionar conflictos.

Este tipo de eventos requiere un proceso dividido en dos fases:

- a) **Preparación:** Esta fase incluye la capacitación del equipo, en los casos que se requiere seguimiento previo del evento e informes de contexto. Además, contempla la organización logística necesaria para la atención del evento.
- b) **Desarrollo del evento:** Durante esta fase, el equipo debe acompañar el desarrollo del evento, manteniendo un diálogo constante con los asistentes. Posteriormente, se elaboran informes que documentan el desarrollo del evento, los cuales sirven como insumo para el análisis y la toma de decisiones.

### 3.6.5. Acciones complementarias

#### 3.6.5.1. Red Distrital de Diálogo

La Secretaría Distrital de Gobierno lidera la articulación y coordinación estratégica entre entidades Distritales, el Gobierno Nacional, organizaciones y colectivos de la sociedad civil, gremios y el sector privado para promover la convivencia y fortalecer la capacidad de respuesta y atención temprana de la conflictividad social en las diferentes localidades de la ciudad. Para ello, se adoptó la resolución 0355 de 2023 “Por medio de la cual se crea la Red Distrital de Convivencia y Diálogo Social y se deroga la Resolución 0676 de 2017”. Esta red integra capacidades institucionales, humanas, técnicas, logísticas y operativas, desplegadas desde la Dirección de Convivencia y Diálogo Social, con el apoyo de los equipos de las Alcaldías Locales, para la atención temprana y preventiva de la conflictividad social, en colaboración con la red territorial social, comisiones de conciliación, Juntas de Acción Comunal, entre otros.



### 3.6.5.2. Semana Distrital del Diálogo

Anualmente, se realiza una semana en la que se desarrollen diferentes actividades que promuevan una Cultura del Diálogo en el Distrito, con espacios de encuentro entre las y los diferentes actores sociales e institucionales alrededor del Diálogo como herramienta para la transformación de conflictividades sociales y la construcción de ciudad.

### Población Objetivo

La población objetivo principal del presente programa de Diálogo está conformada por diferentes actores sociales inmersos en conflictividades en cualquier lugar de la capital, así como quienes asisten a eventos de alta complejidad. También se incluye a la ciudadanía que ejerce distintas formas de acción colectiva en defensa de sus derechos, así como a quienes, sin participar en dichas acciones, comparten espacios comunes con quienes sí lo hacen.

De esta manera, se define la población objetivo de forma precisa:

- 1) Ciudadanía que ejerce formas de acción colectiva a través de Organizaciones Sociales, Organizaciones No Gubernamentales, Juntas de Acción Comunal (JAC), Veedurías Ciudadanas, Sindicatos, Sector productivo, empresas y gremios, partidos políticos, sectores religiosos, sector académico, comunidades y centros de pensamiento.
- 2) Ciudadanía no organizada involucrada en conflictividades sociales.
- 3) Ciudadanía que no participa en manifestaciones o tiene formas diferentes de acción colectiva.
- 4) Población que asiste a eventos de alta complejidad desarrollados en el Distrito Capital.

### 3.7. Seguimiento y evaluación

Con el propósito de responder a los objetivos del Programa de Diálogo Social, se establecen metas e indicadores a partir de las acciones específicas por componente y estrategia, los cuales serán evaluados durante el proceso de ejecución para garantizar su seguimiento e implementación.

A continuación, se presenta un cuadro con las unidades de medida y las metas, donde se indica el valor esperado para cada indicador en el desarrollo del Programa:

Tabla 4. unidades de medida y las metas

Objetivos del programa	Componente	Estrategia	Periodicidad	Meta	Indicador
1. Implementar una cultura de diálogo y convivencia en la ciudad, a través del establecimiento de	Territorialización del diálogo	Mesas de trabajo	Anual	Desarrollar el 100% de Mesas de trabajo que sean requeridas para el diálogo en	(Número de mesas de trabajo requeridas / Número de Mesas de trabajo realizadas) * 100

# DERECHOS HUMANOS

## CONVIVENCIA Y DIÁLOGO SOCIAL

### Manual Programa de Diálogo Social

Código: DHH-CDS-M002

Versión: 04

Vigencia desde: 28 de noviembre de 2024

Objetivos del programa	Componente	Estrategia	Periodicidad	Meta	Indicador
espacios de concertación basados en los principios del diálogo social, cooperación y corresponsabilidad, teniendo en cuenta la representación de la ciudadanía a partir de un enfoque diferencial.				situaciones que generen tensiones.	
		Mesas de diálogo	Anual	Liderar el 100% de Mesas de Diálogo requeridas para la transformación de conflictos sociales.	(Número de Mesas de Diálogo instaladas / Número de mesas de diálogo requeridas)*100
		Diálogo escolar	Anual	Formar y graduar a 200 dialoguías escolares anualmente a través del SSEO.	(Número de jóvenes vinculados al SSEO / Número de estudiantes graduados como dialoguías escolares)*100
				Realizar el 100% de intervenciones de corto tiempo concertadas al interior de colegios o en sus entornos.	(Número de intervenciones de corto plazo realizadas / Número de intervenciones de corto plazo concertadas)*100
		Cultura del diálogo	Anual	Facilitar el 100% de espacios que sean solicitados para promover la cultura del diálogo.	(Número de espacios realizados / Número de solicitudes realizadas)*100
		Cualificación a Ciudadanía	Anual	Cualificar al 100% de ciudadanos que realicen solicitud y participen de las jornadas programadas.	(Número de cualificaciones realizadas/ Número de cualificaciones solicitadas)*100
		Acciones inspiradoras	Anual	Realizar el 100% de Acciones Inspiradoras concertadas	(Número de Acciones inspiradoras realizadas/ Número de Acciones inspiradoras concertadas)*100
		Pactos de corresponsabilidad	Anual	Desarrollar el 100% de pactos de corresponsabilidad que sean requeridos para generar apropiación,	(Número de pactos de corresponsabilidad requeridos / Número de pactos de corresponsabilidad suscritos)*100

**Nota:** Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno

# DERECHOS HUMANOS

## CONVIVENCIA Y DIÁLOGO SOCIAL

### Manual Programa de Diálogo Social

Código: DHH-CDS-M002

Versión: 04

Vigencia desde: 28 de noviembre de 2024

Objetivos del programa	Componente	Estrategia	Periodicidad	Meta	Indicador
				autogestión y sostenibilidad de los procesos adelantados desde las estrategias de territorialización del diálogo.	
2. Fortalecer los procesos ciudadanos e iniciativas que promuevan el diálogo social, con el objetivo de abordar las conflictividades sociales y territoriales, fomentando la convivencia ciudadana	Iniciativas ciudadanas	Formación para el fortalecimiento de capacidades	Anual	Implementar un (1) proceso de formación para el desarrollo de capacidades a organizaciones sociales, colectivos y/o movimientos ciudadanos que promueven ideas de ciudad par a la transformación de las conflictividades sociales.	Número de procesos de formación adelantados.
		Implementación de Iniciativas Ciudadanas	Anual	Implementar el 100% de las Iniciativas Ciudadanas viabilizadas.	(Número de Iniciativas Ciudadanas implementadas / Número de Iniciativas Ciudadanas viabilizadas) *100
3. Promover el diálogo paritario en los escenarios de movilización social que se desarrollen en la ciudad, propendiendo por la garantía de los derechos asociados en estos espacios.	Movilización social	Acompañamiento a la movilización social	Anual	Capacitar al 100% de las personas del equipo de diálogo que acompañan la movilización social y la concertación ciudadana con enfoque diferencial en temas relacionados con el diálogo, el manejo asertivo y pacífico de las conflictividades que se presentan en la ciudad.	(Número de personas del equipo de diálogo capacitadas/Número de personas del equipo de diálogo)* 100
				Actualizar un (1) documento del acompañamiento del equipo de diálogo social a las protestas que se	Número de documentos para el acompañamiento del equipo de diálogo Social a las movilizaciones sociales

# DERECHOS HUMANOS

## CONVIVENCIA Y DIÁLOGO SOCIAL

### Manual Programa de Diálogo Social

Código: DHH-CDS-M002

Versión: 04

Vigencia desde: 28 de noviembre de 2024

Objetivos del programa	Componente	Estrategia	Periodicidad	Meta	Indicador
			No aplica (se realiza una sola vez.	presentan en la capital, bajo los lineamientos de actuación durante las movilizaciones sociales emanados acorde con la normatividad vigente.	y/o protestas elaborado.
			Anual	Acompañar el 100% de las movilizaciones sociales identificadas mediante monitoreo y/o informados para la garantía de derechos y la construcción de paz privilegiando la mediación y gestión en el distrito	(Número de manifestaciones públicas o movilizaciones acompañadas/Número total de manifestaciones públicas o movilizaciones identificadas e informadas a la dependencia para garantizar el diálogo social y la convivencia)* 100
4. Articular las acciones orientadas al acompañamiento de eventos de alta complejidad o que puedan tensionar la sana convivencia en el Distrito	Eventos para la gestión del diálogo social	Acciones para el correcto funcionamiento del SUGA	Anual	Acompañar el 100% escenarios de alta complejidad que sean solicitados y requieran apoyo con relación a la convivencia.	((Número acompañamientos realizados/Número acompañamientos de alta complejidad en sistema SUGA)* 100
		Acompañamiento de otros eventos para la gestión del diálogo social	Anual	Acompañar el 100% de actividades priorizadas por la DCDS que puedan tensionar la convivencia en el Distrito y que son requeridas por la Secretaría Distrital de Gobierno, entidades públicas del orden distrital, nacional, organizaciones	(Número de actividades acompañadas/ Número de eventos priorizados para el acompañamiento)* 100

**Nota:** Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

# DERECHOS HUMANOS

## CONVIVENCIA Y DIÁLOGO SOCIAL

### Manual Programa de Diálogo Social

Código: DHH-CDS-M002

Versión: 04

Vigencia desde: 28 de noviembre de 2024

Objetivos del programa	Componente	Estrategia	Periodicidad	Meta	Indicador
				sociales, DDHH y/o comunitarias entidades privadas, para gestionar conflictividades en espacios públicos o privados.	
5. Visibilizar las herramientas empleadas desde la Administración Distrital para la transformación de conflictividades y la construcción de ciudad entre actores sociales e institucionales.	Acciones complementarias	Red Distrital del Diálogo	Anual	Realizar articulación interinstitucional para el oportuno acompañamiento del 100% de los eventos identificados en el distrito	(Número de eventos acompañado / número de eventos identificados) * 100
		Semana Distrital del Diálogo	Anual	Realizar Semana Distritales del Diálogo entre 2024 y 2027	Número de Semanas Distritales del Diálogo realizadas

Fuente: elaboración propia. 2024

Para asegurar la adecuada ejecución de los componentes y el cumplimiento de las metas, cada componente o acción complementaria deberá tener en cuenta los siguientes factores, cuyo propósito es hacer seguimiento y evaluación a la gestión de las actividades programadas. El monitoreo continuo permite medir la eficiencia de los recursos destinados para las acciones desarrolladas, estos factores serán programados anualmente, con un seguimiento semestral, registrados en un informe con el avance de los indicadores y de los siguientes ítems de medición:

**Tabla 5.matriz monitoreo y evaluación**

Factor	Definición	Medición
Talento humano	Personas involucradas en la ejecución de las estrategias o acciones complementarias	<p>Número de personas planificadas para la vigencia en el desarrollo de los componentes o acciones complementarias.</p> <p>Número de personas efectivamente contratadas o de planta vinculadas a la estrategia o acción complementaria</p> <p>Formación enfocada a desarrollo de sus obligaciones y/o funciones.</p>

**Nota:** Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

# DERECHOS HUMANOS

## CONVIVENCIA Y DIÁLOGO SOCIAL

### Manual Programa de Diálogo Social

Código: DHH-CDS-M002

Versión: 04

Vigencia desde: 28 de noviembre de 2024

Factor	Definición	Medición
Recursos financieros	Presupuesto destinado a la ejecución de las estrategias o acciones complementarias. Este tendrá en cuenta tanto el monto destinado a contratación de personal como el destinado a logística.	Presupuesto comprometido para el desarrollo de los componentes o acciones complementarias (en pesos colombianos)  Presupuesto ejecutado para el desarrollo de los componentes o acciones complementarias (en pesos colombianos). Análisis de recursos financieros y su ejecución.
Recursos físicos	Materiales, elementos físicos o espacios disponibles y utilizados para la ejecución de las estrategias o acciones complementarias.	Listado de materiales, elementos o espacios efectivamente utilizados para la ejecución de los componentes o acciones complementarias.
Actividades	Acciones de gestión realizadas para el cumplimiento de las estrategias o acciones complementarias.	Número de reuniones de preparación realizadas por los equipos asociados a los componentes o acciones complementarias.  Número de eventos proyectados y realizados en relación con la ejecución de los componentes o acciones complementarias.
Tiempo de ejecución	Duración requerida para completar las estrategias o acciones complementarias programadas.	Tiempo estimado para la entrega del producto final de cada estrategia o acción complementaria.  Comparación entre el tiempo estimado y el tiempo real de ejecución de los productos finales de cada componente o acción complementaria

Fuente: elaboración propia. 2024.



## 4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

### Documentos internos

Código	Documento
DHH-CDS-P002	Procedimiento Programa de Diálogo Social
DHH-CDS-P003	Implementación de Iniciativas Ciudadanas Juveniles
DHH-CDS- IN001	Instrucciones para la formación/sensibilización en prevención, gestión y transformación de conflictos para el fortalecimiento de la convivencia para la ciudadanía
DDH-CDS-IN004	Marco de actuación de gestoras y gestores de diálogo social
DHH-CDS-IN005	Instrucciones protocolo mesas de diálogo
DHH-CDS-IN008	Instrucciones estrategia diálogo escolar
DHH-CDS-IN003	Instrucciones protocolo implementación de pactos.

### Normatividad Vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Declaración Universal de Derechos Humanos, resolución 217 A (III), de 10 de diciembre de 1948	1948	Artículo 3 Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona, Artículo 5 Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes. Artículo 9 Nadie podrá ser arbitrariamente detenido, preso ni desterrado. Artículo 19 derecho a la libertad de opinión y de expresión, Artículo 20 Toda persona tiene derecho a la libertad de reunión y de asociación pacíficas.	3, 5, 9, 19, 20
Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre	1948	Artículo 1. Todo ser humano tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona. Artículo 4. Toda persona tiene derecho a la libertad de investigación, de opinión y de expresión y difusión del pensamiento por cualquier medio. Artículo 21. Toda persona tiene el derecho de reunirse pacíficamente con otras, en manifestación pública o en asamblea transitoria, en relación con sus intereses comunes de cualquier índole. Artículo 22. Toda persona tiene el derecho de asociarse con otras para promover, ejercer y proteger sus intereses legítimos de orden político, económico, religioso, social, cultural,	1, 4, 21, 22, 25, 29, 33

# DERECHOS HUMANOS

## CONVIVENCIA Y DIÁLOGO SOCIAL

### Manual Programa de Diálogo Social

Código: DHH-CDS-M002

Versión: 04

Vigencia desde: 28 de  
noviembre de 2024

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
		profesional, sindical o de cualquier otro orden. Artículo 25. Derecho de protección contra la detención arbitraria.	
		Capítulo Segundo. Deberes. Artículo 29. Deberes ante la sociedad. Artículo 33. Deber de obediencia a la Ley.	
Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial	1965	Artículo 5. Literal d: vii) El derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión; viii) El derecho a la libertad de opinión y de expresión; ix) El derecho a la libertad de reunión y de asociación pacíficas.	Artículo 5.
Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos	1966	Parte III - Artículo 6, derecho a la vida. Artículo 7. Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes. Artículo 19, libertad de expresión. Artículo 21, libertad de reunión pacífica. Artículo 22, libertad de asociación.	6, 7, 19, 21 y 22
Convención Americana Sobre Derechos Humanos	1969	Capítulo II - Derechos Civiles y Políticos: Artículo 4. Derecho a la Vida, Artículo 5. Derecho a la Integridad Personal, Artículo 7. Derecho a la Libertad Personal, Artículo 13. Libertad de Pensamiento y de Expresión, Artículo 15. Derecho de Reunión, Artículo 16. Libertad de Asociación, Artículo 23. Derechos Políticos.	4, 5, 7, 13, 15, 16 y 23
Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer- CEDAW	1979	<b>Artículo 2</b> Los Estados Partes condenan la discriminación contra la mujer en todas sus formas, convienen en seguir, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, una política encaminada a eliminar la discriminación contra la mujer y, con tal objeto, se comprometen a: <b>d)</b> Abstenerse de incurrir en todo acto o práctica de discriminación contra la mujer y velar por que las autoridades e instituciones públicas actúen de conformidad con esta obligación; <b>e)</b> Tomar todas las medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer practicada por cualesquiera personas, organizaciones o empresas <b>Artículo 5</b> Los Estados Partes tomarán todas las medidas apropiadas para: a) Modificar los patrones socioculturales de conducta de hombres y mujeres, con miras a	2 (d) (e), 5 (a), 7 (c).

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"*

# DERECHOS HUMANOS

## CONVIVENCIA Y DIÁLOGO SOCIAL

### Manual Programa de Diálogo Social

Código: DHH-CDS-M002

Versión: 04

Vigencia desde: 28 de  
noviembre de 2024

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Convención sobre los Derechos del Niño	1990	alcanzar la eliminación de los prejuicios y las prácticas consuetudinarias y de cualquier otra índole que estén basados en la idea de la inferioridad o superioridad de cualquiera de los sexos o en funciones estereotipadas de hombres y mujeres; <b>Artículo 7</b> c) Participar en organizaciones y en asociaciones no gubernamentales que se ocupen de la vida pública y política del país. Artículo 15. Los Estados Parte reconocen los derechos del niño a la libertad de asociación y a la libertad de celebrar reuniones pacíficas.	15
Constitución Política de Colombia	1991	Artículo 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general	1
Constitución Política de Colombia	1991	Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. 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.	2
Constitución Política de Colombia	1991	Artículo 13. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y	13

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"*

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Constitución Política de Colombia	1991	efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.	
		Artículo 18. Se garantiza la libertad de conciencia. Nadie será molestado por razón de sus convicciones o creencias ni compelido a revelarlas ni obligado a actuar contra su conciencia.	18, 20, 23, 24, 28
		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 de comunicación masiva	
		Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.	
		Artículo 24. Todo colombiano, con las limitaciones que establezca la ley, tiene derecho a circular libremente por el territorio nacional, a entrar y salir de él, y a permanecer y residenciarse en Colombia. El Gobierno Nacional podrá establecer la obligación de llevar un informe de residencia de los habitantes del territorio nacional, de conformidad con la ley estatutaria que se expida para el efecto.	
		Artículo 28. Toda persona es libre. Nadie puede ser molestado en su persona o familia, ni reducido a prisión o arresto, ni detenido, ni su domicilio registrado, sino en virtud de mandamiento escrito de autoridad judicial competente, con las formalidades legales y por motivo previamente definido en la ley.	29
		(...)	37
		Artículo 29. El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas. Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio.	38
			39
			40
			56

# DERECHOS HUMANOS

## CONVIVENCIA Y DIÁLOGO SOCIAL

### Manual Programa de Diálogo Social

Código: DHH-CDS-M002

Versión: 04

Vigencia desde: 28 de  
noviembre de 2024

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Constitución Política de Colombia	1991	Artículo 37. Toda parte del pueblo puede reunirse y manifestarse pública y pacíficamente. Solo la ley podrá establecer de manera expresa los casos en los cuales se podrá limitar el ejercicio de este derecho.	
		Artículo 38. Se garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad	
		Artículo 39. Los trabajadores y empleadores tienen derecho a constituir sindicatos o asociaciones, sin intervención del Estado.	
		Artículo 40. Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político.	
		Artículo 56. Se garantiza el derecho de huelga, salvo en los servicios públicos esenciales definidos por el legislador.	
		Constitución Política de Colombia / Bloque de constitucionalidad: "Los tratados y convenios internacionales ratificados por el Congreso, que reconocen los derechos humanos y que prohíben su limitación en los estados de excepción, prevalecen en el orden interno. Los derechos y deberes consagrados en esta Carta se interpretarán de conformidad con los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Colombia. (...) "	Artículos 93
		Artículo 94. La enunciación de los derechos y garantías contenidos en la Constitución y en los convenios internacionales vigentes, no debe entenderse como negación de otros que, siendo inherentes a la persona humana, no figuren expresamente en ellos.	94
		Artículo 95. La calidad de colombiano enaltece a todos los miembros de la comunidad nacional. Todos están en el deber de engrandecerla y dignificarla. El ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta Constitución implica responsabilidades. Toda persona está obligada a cumplir la Constitución y las leyes. (...)	95
		Artículo 103. Son mecanismos de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato. La ley los reglamentará. El Estado	103

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"*

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Constitución Política de Colombia	1991	contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan. Se garantiza a todos los ciudadanos el derecho a fundar, organizar y desarrollar partidos y movimientos políticos, y la libertad de afiliarse a ellos o de retirarse. (...) También se garantiza a las organizaciones sociales el derecho a manifestarse y a participar en eventos políticos. Artículo 112. Los partidos y movimientos políticos con personería jurídica que se declaren en oposición al Gobierno podrán ejercer libremente la función crítica frente a este, y plantear y desarrollar alternativas políticas. (...) Sobre el bloque de constitucionalidad establece que los instrumentos de DD.HH. debidamente ratificados por Colombia se incorporan al ordenamiento interno con el mismo valor de la Constitución, toda vez que “son pues verdaderos principios y reglas de valor constitucional, esto es, son normas situadas en el nivel constitucional”. “La protesta social tiene como función democrática llamar la atención de las autoridades y de la opinión pública sobre una problemática específica y sobre las necesidades de ciertos sectores, en general minoritarios, para que sean tenidos en cuenta por las autoridades”	107 112
Sentencia C-067 de 2003 de la Corte Constitucional	2003		
Sentencia C-742	2012		
Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas.	2014	Sobre la promoción y protección de los DD.HH. en el contexto de las manifestaciones pacíficas. Informe conjunto del Relator Especial sobre los derechos a la libertad de reunión pacífica y de asociación y el Relator Especial sobre las ejecuciones extrajudiciales, sumarias o arbitrarias acerca de la gestión adecuada de las manifestaciones.	Resolución A/HRC/25/L.20 Resolución A/HRC/31/6 6
Consejo de derechos humanos de Naciones Unidas.	2016		



Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera	2016	“garantías de seguridad para líderes y lideresas de organizaciones y movimientos sociales y defensores y defensoras de derechos humanos”.	Numeral 2.1.2.2
Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera	2016	numeral 2.2.2 “La movilización y la protesta pacífica, como formas de acción política, son ejercicios legítimos del derecho a la reunión, a la libre circulación, a la libre expresión, a la libertad de conciencia y a la oposición en una democracia. Su práctica enriquece la inclusión política y forja una ciudadanía crítica, dispuesta al diálogo social y a la construcción colectiva de Nación. Más aún, en un escenario de fin del conflicto se deben garantizar diferentes espacios para canalizar las demandas ciudadanas, incluyendo garantías plenas para la movilización, la protesta y la convivencia pacífica. Junto con la movilización y la protesta pacífica se deberán garantizar los derechos de los y las manifestantes y de los demás ciudadanos y ciudadanas. (...)”	Numeral 2. 2.2.
Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera	2016	“ Tomando en consideración que las mujeres enfrentan mayores barreras sociales e institucionales para el ejercicio de la participación política como consecuencia de profundas discriminaciones y desigualdades, así como de condiciones estructurales de exclusión y subordinación, lo que genera mayores retos para garantizar su derecho a la participación, enfrentar y transformar estas condiciones históricas implica desarrollar medidas afirmativas que garanticen la participación de las mujeres en los diferentes espacios de representación política social. Para esto es necesario que se reconozca la situación y condición de las mujeres en sus contextos y particularidades.”	
		“Para fortalecer la participación ciudadana de las mujeres es necesario valorar sus agendas sociales y reconocer su aporte como sujetos políticos en la vida pública, en especial cuando se trata de la promoción y defensa de sus derechos.”	
		“La promoción tanto del pluralismo político como de las organizaciones y movimientos sociales, particularmente de	

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana: mediante la Ley 1801	2016	<p>mujeres, jóvenes y demás sectores excluidos del ejercicio de la política y, en general, del debate democrático, requiere de nuevos espacios de difusión para que los partidos, organizaciones y las comunidades que participan en la construcción de la paz, tengan acceso a espacios en canales y emisoras en los niveles nacional, regional y local.”</p> <p>Artículo 53: Todos los ciudadanos tienen el “ejercicio del derecho de reunión y manifestación pública y pacífica en el espacio público”, el cual contempla que el ejercicio del derecho de reunión es objeto de protección, siempre y cuando esta sea pacífica y con el fin de reivindicar cualquier fin legítimo.</p>	Artículo 53
Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana: mediante la Ley 1801	2016	<p>Artículo 54: Uso de vías para el ejercicio del derecho de reunión o manifestación pública y pacífica en el espacio público, el cual permite, en casos excepcionales, a los alcaldes distritales o municipales, el uso temporal de vías dentro de su jurisdicción, acompañado de planes de movilización de los ciudadanos.</p>	Artículo 54
Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana: mediante la Ley 1801	2016	<p>Artículo 55: Protección del ejercicio del derecho de reunión y manifestación pública frente a señalamientos infundados”, el cual prohíbe divulgar mensajes engañosos sobre quienes convocan o participan en las manifestaciones. Al no existir una consecuencia jurídica específica, sin embargo, es una norma inútil. Pese a ello, las personas que sean objeto de este tipo de señalamientos podrán acudir a otras estancias legales, como la jurisdicción penal, bajo el entendido de que tales señalamientos falsos puedan constituir un delito de injuria o calumnia.</p>	Artículo 55
Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana: mediante la Ley 1801	2016	<p>Artículo 56: Actuación de la fuerza pública en las movilizaciones terrestres, el cual regula la actuación de la Policía Nacional, que deberá realizarse, en todo momento, por personas y equipos identificados de manera visible. Respecto a la intervención y el uso de la fuerza, se deben seguir los lineamientos anteriormente analizados. Este artículo también establece que las fuerzas militares no podrán intervenir en el desarrollo</p>	Artículo 56

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana: mediante la Ley 1801	2016	Artículo 57: Acompañamiento a las movilizaciones, el cual contempla que los alcaldes, con el apoyo de los funcionarios de los entes de control encargados de velar por la protección de los DD.HH., acompañen el ejercicio del derecho de movilización pacífica.	Artículo 57
Sentencia C-281/17 de la Corte Constitucional	2017	Reconoce que el derecho a celebrar manifestaciones y reuniones públicas de manera pacífica se constituye como un pilar de la democracia participativa. Los derechos a la reunión y a la manifestación pública y pacífica son fundamentales, incluyen la protesta y están cobijados por las prerrogativas del derecho a la libertad de expresión. Así mismo excluyen de su contorno material las manifestaciones violentas y los objetivos ilícitos. Estos derechos tienen una naturaleza disruptiva, un componente estático (reunión/pública) y otro dinámico (manifestación pública). En este sentido, el ejercicio de estos derechos es determinante para la sociedad en la preservación de la democracia participativa y el pluralismo. (...)	
Sentencia C-009/18 de la Corte constitucional	2018	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.	
Resolución 1190 del 30 de agosto de 2018 del Ministerio del Interior	2018	“la protección del derecho a la libertad de expresión exige que las autoridades aseguren las condiciones necesarias para que los y las periodistas puedan cubrir hechos de notorio interés público como los referidos a las protestas sociales”	
Informe Relatoría Especial para la Libertad de Expresión de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos	2019	la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia ordenó a las autoridades involucradas en el manejo de las movilizaciones sociales, adoptar acciones para garantizar el ejercicio del derecho a la protesta pacífica y no destructiva. De igual forma, deberá realizarse, con la participación directa de la ciudadanía, órganos de control y los mandatarios regionales y locales, un protocolo de acciones preventivas	
Sentencia STC7641-2020 de la Corte Suprema de Justicia	2020		

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Resolución 1139 de 2020 del Ministerio del Interior	2020	concomitantes y posteriores que se denominará: “estatuto de reacción, uso y verificación de la fuerza legítima del estado, y protección del derecho a la protesta pacífica ciudadana” En esta se expide que el Protocolo en las que incluye las medidas más urgentes que garantizan el derecho de los ciudadanos a manifestarse públicamente.	
Decreto 003 de 2021	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 1130 de 2022	2022	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Gestión de Conflictos Sociales y Diálogo Social, el cual tiene por objeto orientar las acciones de las instituciones públicas nacionales y brindar recomendaciones a las entidades territoriales para la gestión pacífica de los conflictos sociales y la promoción del diálogo social.	Artículo 1
Instructivo 009 de 2022 de la Policía Nacional	2022	Lineamientos institucionales para el restablecimiento del orden	
Decreto 053 de 2023	2023	Por medio del cual se establece y adopta el «Protocolo Distrital para la garantía y protección de los derechos a la reunión, manifestación pública y la protesta social pacífica» y se deroga el Decreto Distrital 563 de 2015	
		<b>Programas del objetivo estratégico “Bogotá avanza en seguridad”.</b> Adóptense los siguientes programas del objetivo “Bogotá avanza en seguridad”:	
Acuerdo 927 de 2024 - Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Camina Segura”	2024	<b>8.1. Programa 1. Diálogo social y cultura ciudadana para la convivencia pacífica y la recuperación de la confianza.</b> Para lograr el fomento de una cultura ciudadana que recupere la confianza, se deberá trabajar en el fortalecimiento del diálogo para la resolución pacífica de conflictos.	Artículo 8

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
		riesgo, reconociendo el derecho fundamental de la ciudadanía a la protesta social acompañándolos mediante el diálogo en este tipo de situaciones, asegurando la garantía de los derechos y del bienestar integral de la población.	
		En cuanto a la gobernanza, se propone una estrategia que desarrolle las siguientes herramientas: acciones de cultura del diálogo bajo el principio de corresponsabilidad, actividades para transformar situaciones de alto riesgo de conflictividad en el espacio público garantizando la armonía de derechos, y mesas de diálogo y/o pactos, que aseguren un gobierno abierto a la ciudadanía. Estas herramientas se han de materializar con la generación de condiciones que fortalezcan la apropiación de la ciudad y de lo público, la protección del interés común y el aumento de la confianza ciudadana en los entornos públicos y privados, incluyendo los lugares de culto. (...)	
		La Administración, en cabeza de las Secretarías de Gobierno y de Seguridad, Convivencia y Justicia, y en conjunto con la Policía Metropolitana, trabajará en consolidar mecanismos de empoderamiento ciudadano para gestionar la seguridad en los barrios de la ciudad. Para lo anterior, se prototipará el sistema colaborativo de empoderamiento ciudadano a través de la tecnología y de manera interoperable con un enfoque preventivo y articulación de la seguridad privada. Para lo anterior deberá establecer un modelo de gestión, capacitación y dotación para estos. En el segundo frente se propenderá por la promoción de la cultura ciudadana, para lo cual se implementarán estrategias que fomenten el respeto, la tolerancia, la convivencia pacífica, la visibilización de actividades de interés cultural, la corresponsabilidad, la autorregulación y la solidaridad entre la ciudadanía; el cuidado de los bienes, la confianza y el respeto por las instituciones, y el fortalecimiento la	

# DERECHOS HUMANOS

## CONVIVENCIA Y DIÁLOGO SOCIAL

### Manual Programa de Diálogo Social

Código: DHH-CDS-M002  
Versión: 04  
Vigencia desde: 28 de  
noviembre de 2024

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
		<p>identidad cultural y el orgullo que la ciudadanía siente por Bogotá.</p> <p>A través de la implementación de encuentros comunitarios por localidad, para fomentar la convivencia pacífica, con una articulación interinstitucional, se busca fortalecer estrategias, acciones interinstitucionales y espacios de participación comunitaria, por medio de los cuales se identifiquen las conflictividades y se determinen acciones orientadas a brindar condiciones necesarias para ejercer libremente los derechos y promover la sana convivencia y el diálogo social. Finalmente, la Administración, en cabeza de las Secretarías de Gobierno y de Seguridad, Convivencia y Justicia, y en conjunto con la Policía Metropolitana, trabajará en consolidar mecanismos colaborativos de empoderamiento ciudadano para gestionar la seguridad en los barrios de la ciudad. Para lo anterior, se prototipará el sistema colaborativo de empoderamiento ciudadano a través de la tecnología y de manera interoperable con un enfoque preventivo y articulación de la seguridad privada. Se establecerán metas de crecimiento y de resultados de las Redes de Cuidado, Redes de Apoyo y los Frentes de Seguridad, así como la capacitación permanente de los ciudadanos que se unan. Finalmente, se busca fortalecer estrategias y acciones interinstitucionales orientadas a mejorar las conflictividades sociales y brindar condiciones necesarias para ejercer libremente los derechos y promover la sana convivencia y el diálogo social.</p>	

### Documentos externos



Nombre	Año de publicación del documento y versión	Entidad que lo emite	Medio de consulta
About CRS	2020	Community Relations Service	<a href="https://www.justice.gov/crs/about">https://www.justice.gov/crs/about</a>
Encuesta de Cultura Política	2024	DANE	<a href="https://www.dane.gov.co/files/operaciones/ECP/pres-ECP-2023.pdf">https://www.dane.gov.co/files/operaciones/ECP/pres-ECP-2023.pdf</a>
Informe Anual De Conflictos Sociales Manifiestos 2023.	2024	Defensoría del Pueblo	<a href="https://repositorio.defensoria.gov.co/server/api/core/bitstreams/29c56cf0-785e-4e8a-9e5f-613f7a692e01/content">https://repositorio.defensoria.gov.co/server/api/core/bitstreams/29c56cf0-785e-4e8a-9e5f-613f7a692e01/content</a>
Programa de mediación ciudadana	2024	Diputació de Barcelona	<a href="https://www.diba.cat/es/web/convivencia/programa-de-mediacion-ciudadana">https://www.diba.cat/es/web/convivencia/programa-de-mediacion-ciudadana</a>
El paro nacional y la movilización social en Colombia: ¿Cómo llegamos hasta aquí y qué puede venir?	2021	FLIP y Universidad del Rosario	<a href="https://multimedia.ideaspaz.org/media/website/nota_estabilizacion04_movilizacionFIP.pdf">https://multimedia.ideaspaz.org/media/website/nota_estabilizacion04_movilizacionFIP.pdf</a>
Enciclopedia de Paz y Conflictos	2023	López Martínez, M	Documento en físico
Línea Base de conflictividades	2022	Secretaría Distrital de Gobierno – Observatorio de Conflictividad Social	<a href="https://historico.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/imagenes/linea_base_de_conflictividades_2022-2.pdf">https://historico.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/imagenes/linea_base_de_conflictividades_2022-2.pdf</a>
Movilizaciones sociales - Por etapa	2024	Secretaría Distrital de Gobierno – Observatorio de Conflictividad Social	<a href="https://historico.gobiernobogota.gov.co/tableros/observatorio-conflictividad-social/movilizaciones-sociales-etapa">https://historico.gobiernobogota.gov.co/tableros/observatorio-conflictividad-social/movilizaciones-sociales-etapa</a>
Guía Práctica de Diálogo Democrático	2013	PNUD - OEA	<a href="https://www.undp.org/es/latin-america/publicaciones/guia-practica-de-dialogo-democratico">https://www.undp.org/es/latin-america/publicaciones/guia-practica-de-dialogo-democratico</a>