

Documento Técnico de Soporte del Observatorio  
de Conflictividad Social y Derechos Humanos

Versión: 02

Vigencia desde:

27 de noviembre de 2023

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	01 de abril de 2022	Creación del documento técnico de soporte
02	27 de noviembre de 2023	Se ajustó de forma general la redacción del documento con el fin de mejorar la comprensión de algunos de sus componentes, atendiendo a criterios de redacción y ajustando la citación de acuerdo con las normas APA. Se actualizaron definiciones que componen la sección del “Marco Conceptual” y se modificó la sección “Funciones del observatorio”, se buscó precisar la información teórica y metodológica correspondiente a cada línea de investigación; se adecuó la sección “Componentes del Observatorio” en los apartados de recursos humanos, temáticas y fenómenos estudiados, resultados y productos, ajustándolo a las nuevas proyecciones del Observatorio. Se modificó el capítulo “Actividades y funciones operativas”, incorporando la información correspondiente al sistema de información y cada uno de los módulos que lo componen. Se modificó el capítulo de “Diseño y adopción de procedimientos vinculados a los observatorios” en el componente de “riesgos del proceso y sus controles”, incluyendo el formato de control GCN-F027, de igual forma se actualiza el nombre del Observatorio de acuerdo con los objetivos propuestos en el proyecto del PDD quedando observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos OCSYDH y el responsable del Observatorio

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
El Documento Técnico de Soporte – DTS, se construyó siguiendo los lineamientos de la Circular 029 de 2018 de la Secretaría General y la guía básica para la “construcción y consolidación de observatorios de la SDP” por parte del equipo delegado para el Observatorio, liderado por la Subsecretaría de Gobernabilidad y Garantía de Derechos (SGGD), con el acompañamiento y revisión de Diana Zambrano de la Oficina Asesora de Planeación y Liliana Pachón de la SGGD.	<p><b>Daniel Rene Camacho Sánchez</b> Subsecretario para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos</p> <p><b>Yamile Espinosa Galindo</b> Profesional OAP – Analista del proceso</p>	<p><b>Gabriel Felipe Angarita Serrano</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación Líder del proceso Gestión del Conocimiento</p> <p>Aprobado y publicado bajo Caso Hola No. 358425</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”*

Documento Técnico de Soporte del Observatorio  
de Conflictividad Social y Derechos Humanos

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	4
RESPONSABLE .....	5
2. MARCO CONCEPTUAL .....	5
2.1. Definición Observatorio .....	5
2.2. Definiciones Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos.....	6
2.2.1. Abuso de Autoridad .....	6
2.2.2. Acciones preventivas .....	7
2.2.3. Actores Sociales.....	7
2.2.4. Conflictividad Social.....	8
2.2.5. Conflictos Latentes .....	10
2.2.6. Movilización Social .....	11
2.2.7. Tensiones en el espacio público .....	12
2.2.8. Diálogo Social.....	13
2.2.9. Fortalecimiento de capacidades .....	14
2.2.10. Gobernabilidad .....	14
2.2.11. Opinión pública .....	15
2.2.12. Participación Ciudadana .....	16
2.2.13. Vulneración de los Derechos Humanos .....	17
2.3. Glosario.....	18
2.4. Siglas .....	24
2.5. Ejemplos nacionales /internacionales .....	25
3. JUSTIFICACIÓN.....	31
3.1. Desarrollo de la Política Publica Integral de Derechos Humanos .....	32
4. OBJETIVOS.....	33
4.1. Objetivo General .....	33
4.2. Objetivos específicos .....	33
5. FUNCIONES DEL OBSERVATORIO .....	34
5.1. Funciones generales .....	34
5.2. Funciones específicas.....	34
5.3. Líneas de investigación .....	35
5.3.1. Línea de investigación de Actores sociales .....	35
5.3.2. Línea de investigación de Gobernabilidad.....	37
5.3.3. Línea de investigación de Vulneración a los Derechos Humanos .....	39
6. COMPONENTES DEL OBSERVATORIO .....	40
6.1. Recurso Humano.....	41
6.2. Recurso tecnológico y logístico .....	42
6.3. Recursos financieros .....	44
6.4. Temáticas y fenómenos estudiados .....	44
6.5. Fuente de información.....	45
6.6. Metodología.....	46
6.7. Resultados y productos.....	47
6.7.1. Resultados .....	47
6.7.2. Productos .....	48
6.8. Medios de difusión .....	49

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



Documento Técnico de Soporte del Observatorio  
de Conflictividad Social y Derechos Humanos

7.	IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES Y FUNCIONES OPERATIVAS DE LOS OBSERVATORIOS	50
7.1.	Sistema de información	50
	Aplicativo POLISCOPIO	51
7.1.1.	Módulos del sistema de información	52
7.1.1.1	Módulo de administración	52
7.1.1.2	Módulo conflictividades	53
7.1.1.3.	Módulo DDHH	54
7.1.1.4	Análisis de redes sociales	56
7.1.1.5	Analítica de datos	56
7.1.1.6	Micrositio	61
8.	DISEÑO Y ADOPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VINCULADOS CON LOS OBSERVATORIOS	62
8.1.	Descripción de los procesos y sus responsables	62
8.2.	Riesgos del proceso y sus controles	62
8.3.	Controles de medición y seguimiento	63
9.	VINCULACIÓN DE LOS OBSERVATORIOS CON LA ESTRUCTURA DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL	63
10.	DEFINICIÓN Y ADOPCION DE UN MARCO LEGAL ESPECÍFICO	65
10.1.	Internacional	65
10.2.	Nacional	66
10.3.	Distrital	66
11.	ADOPCIÓN DE PROTOCOLO PARA COMPARTIR INFORMACIÓN PÚBLICA GENERADA Y/O DISPONER INFORMACIÓN EN LA RED DE OBSERVATORIOS	68
12.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	71

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



## 1. INTRODUCCIÓN

De conformidad con los lineamientos contenidos en la Guía básica para la creación, desarrollo, reestructuración y consolidación de los observatorios del Distrito Capital, y tras efectuar un análisis comparativo tipo Benchmarking que permitió identificar dieciocho (18) experiencias internacionales y, a su vez, en el ámbito distrital revisar cinco (5) observatorios relacionados con la conflictividad social y la forma como la abordan, se adopta el presente documento técnico de soporte – DTS para la creación al interior de la Secretaría Distrital de Gobierno del Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos – OCSYDH.

Su interés está dado en ofrecer insumos mediante la implementación de un sistema de procesamiento de información para el análisis de las conflictividades sociales y de esta forma medir su probabilidad, incidencia e intensidad a nivel territorial o desde sectores poblacionales, con un enfoque preventivo y de prospectiva que aporte a la definición de las estrategias para el abordaje de dichas conflictividades, a partir de la comprensión de las dinámicas propias de los actores sociales inmersos en ellas y su interacción, tanto a nivel organizativo como con la administración distrital.

El diseño del Observatorio tiene como eje incentivar la búsqueda de nuevas relaciones entre la Secretaría Distrital de Gobierno y la ciudadanía, para el efectivo cumplimiento de los programas y proyectos planeados, además de la satisfacción de las demandas ciudadanas.

Una forma de relacionamiento como la que se describe se ha sintetizado en la premisa de “escuchar mejor para gobernar mejor”, lo cual implica reconocer las diversas formas en las que los ciudadanos se manifiestan, a través de movilizaciones, protestas, foros, opiniones en redes sociales, en encuestas de opinión, entre otras expresiones ciudadanas. A su vez, la lectura y comprensión de todos esos datos disponibles, requiere de equipos, metodologías y herramientas específicas que permitan su recolección, procesamiento y análisis, de tal forma que se puedan hacer recomendaciones para la toma de decisiones de política pública que den lugar a soluciones óptimas en la resolución de conflictos de esta índole, lo que de forma sostenida implicará un incremento en la confianza que sienten las y los ciudadanos hacia las entidades.

Por lo anterior, se hace necesario contar con fuentes como la información del comportamiento de las conflictividades sociales en el distrito, la movilización social mediante el contacto y la comunicación desde el ámbito territorial, la pluralidad de intereses que convergen en torno a las agendas temáticas, las necesidades y demandas ciudadanas, tanto de orden estructural como coyunturales; que inciden directamente en la gobernabilidad de la ciudad.

Para ello el Observatorio cuenta con tres ejes temáticos transversales: (i) Conflictividades asociadas al ordenamiento territorial y a la administración del espacio público; (ii) Conflictividades asociadas al acceso y la garantía de derechos y (iii) Conflictividades asociadas a prácticas discriminatorias, que se estructuran alrededor del concepto de conflictividad social. Así mismo se subdivide en dos áreas: (i) Gestión del conocimiento y (ii) gestión de la información, que soportan las estrategias de investigación, fortalecimiento de capacidades y análisis de datos respectivamente. A partir de lo anterior el Observatorio adopta las siguientes líneas de investigación: (i) Gobernabilidad, (ii) Actores sociales y (iii) vulneración de Derechos Humanos, sobre los cuales se efectuará una investigación permanente que, junto a la información recabada, pueda aportar a las acciones de política pública respecto a la resolución pacífica de los conflictos sociales en la ciudad de Bogotá.

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



Finalmente, este documento pone en conocimiento del público los objetivos, alcance y funciones que orienta el accionar del Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos – OCSYDH, así como el marco normativo, el marco conceptual y la metodología para la gestión del conocimiento, también se expresa en términos de resultados, productos y medios de difusión. Que a su vez tiene por objetivo emitir recomendaciones en materia de garantía de derechos y gobernabilidad en la ciudad de Bogotá para lo cual deberá recabar, analizar e interpretar información relacionada con la movilización social, los actores sociales y la vulneración de los DDHH en el marco de las conflictividades sociales en el Distrito Capital.

## RESPONSABLE

Subsecretario(a) para la Gobernabilidad y la Garantía de Derechos

## 2. MARCO CONCEPTUAL

### 2.1. Definición Observatorio

Como referencia genérica, la Real Academia de la Lengua Española define la palabra observatorio con dos acepciones; en primera medida como “Lugar o posición que sirve para hacer observaciones” lo que denota una acción específica sobre un objeto de estudio particular, y en segunda media como: “Conjunto del personal que, en instalaciones adecuadas y con los instrumentos apropiados, se dedica a observaciones (...)”. En contexto, los observatorios se definen en torno a un objeto singular observable (objeto de estudio), medible y susceptible de ser analizado en su comportamiento y variables, aplicando instrumentos de recolección, tratamiento y análisis de información que, ya sea un caso, un suceso cotidiano o coyuntural, permiten interpretar los acontecimientos pasados y sus constantes o generar lecturas en perspectiva de la acción social colectiva.

La acción concreta y el marco de operación de un observatorio articula una serie de recursos para llevar a cabo sus objetivos, estos son de carácter económico, humano, técnico y tecnológico para ser aplicados sobre el objeto de estudio y, en consecuencia, producir unos resultados que respondan al objeto observado y aporten a la interpretación de fenómenos sociales con incidencia en la estructura comportamental de las y los ciudadanos en un espacio territorial determinado.

Por otra parte, la Comisión Intersectorial de Estudios Económicos y de Información y Estadísticas del Distrito Capital (CIEEIE), aclara que en el artículo 19 del Decreto 546 de 2007 los observatorios creados en el Distrito Capital y con cargo a recursos públicos se definen como: “instrumentos para recopilar, analizar e interpretar información relevante de un tema previamente establecido con el fin de generar conocimiento, para el posterior monitoreo y toma de decisiones” (CIEEIE, 2012).

Así mismo, el considerando 7° del Decreto Distrital 548 de 2016 establece que:

Los observatorios constituyen una herramienta del Sistema de Coordinación de la Administración Distrital, que permiten construir información para la creación y seguimiento de políticas públicas en la ciudad y la divulgación

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



de su contenido, fortaleciendo el principio de transparencia que rige el derecho a la información y facilitar la participación de la comunidad en las decisiones de la ciudad.

En consecuencia, la creación y puesta en marcha de un observatorio integrado a la administración pública distrital responde a una serie de estructuras lógicas de operación que demandan una infraestructura de carácter técnico, profesional y especializado que permita la recolección, interpretación y análisis de datos que, en su tratamiento, genere productos y resultados orientados a la mejora continua de la administración pública.

## 2.2. Definiciones Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos

Para el abordaje del objeto de investigación del Observatorio se parte del siguiente marco conceptual que da soporte al horizonte de sentido mediante el cual se observan los fenómenos sociales que se pretenden abordar para la construcción de los resultados esperados y los análisis que contendrán los informes y recomendaciones.

### 2.2.1. Abuso de Autoridad

El OCSYDH entenderá el abuso de autoridad como:

(...) Una expresión que se da cuando un individuo que ostenta un cargo público (...) tiene un mal comportamiento, manifestando el uso excesivo o brutal de la fuerza, actuaciones arbitrarias, prácticas discriminatorias, amenazas, y en general, conductas verbales, físicas y gestuales que intimidan psicológicamente (Alvarado & Silva, 2011).

Estas conductas o prácticas son desarrolladas por servidores o funcionarios públicos en función de sus actividades, tal como lo señala el Código Penal Colombiano en su artículo 416 y la Corte Suprema de Justicia en la Sentencia 772 de 2003. De acuerdo con lo establecido en el Código Penal Colombiano en su artículo 416, se entiende el abuso de autoridad cuando “el Servidor público que fuera de los casos especialmente previstos como conductas punibles, con ocasión de sus funciones o excediéndose en el ejercicio de ellas, cometa acto arbitrario e injusto”.

Para efectos de la construcción de la ruta de investigación de abuso de autoridad del OCSYDH se entiende, adicionalmente al servidor público como “los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios” según lo establece el artículo 123 de la Constitución Política de Colombia.

Dentro de este mapa de actores institucionales, el OCSYDH prestará una especial atención sobre la actuación de los miembros de la fuerza pública, constituida por las fuerzas militares y la Policía Nacional, puesto que estas instituciones son las encargadas del manejo de las manifestaciones sociales, y en algunos casos, de la resolución de los procesos de conflictividad social en la ciudad de Bogotá, dada su principal función de garantizar el orden social pacífico. Esta última función pública, ha motivado que los órganos de control y la sociedad civil presten mayor atención a estas instituciones, dado que, bajo algunas circunstancias, su actuar ha estado relacionado con casos de abuso de autoridad, transgrediendo así los principios de diálogo, dignidad humana, diferenciación, legalidad, necesidad, precaución, proporcionalidad y absoluta necesidad en el uso de la fuerza (y aquellos que correspondan según el Decreto 053 de 2023 de la Alcaldía Mayor de Bogotá).

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



En este sentido, en el marco de las investigaciones de la conflictividad social y frente a las presuntas violaciones de los DDHH, el OCSYDH busca documentar los procesos de movilización social y el debido cumplimiento de la reglamentación distrital en lo concerniente a la garantía y protección de los derechos de movilización social y, así mismo, se pretende generar análisis cualitativos y cuantitativos respecto de las repercusiones ocasionadas por los abusos de autoridad que afectan la credibilidad y la confianza ciudadana en la actuación administrativa del gobierno distrital.

### 2.2.2. Acciones preventivas

En el marco de los objetivos del Observatorio, se entienden las acciones preventivas como el conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad u otra situación potencial no deseable, que puedan convertirse en conflictos sociales latentes o manifiestos. Es decir, las acciones preventivas se toman para anticipar la ocurrencia de situaciones potencialmente conflictivas, mientras que la acción correctiva se toma para evitar que vuelvan a producirse. Es, por ende, una acción para identificar y aportar a la eliminación de la causa de una posible inconformidad u otra situación potencialmente conflictiva.

Estas acciones se sitúan en el análisis de la conflictividad social, dado que se espera realizar una serie de recomendaciones en materia de prevención de los conflictos entre actores sociales y la prevención de vulneraciones a los derechos humanos, con el fin de contribuir a una toma de decisiones asertiva en materia de gobernabilidad.

### 2.2.3. Actores Sociales

Los actores sociales pueden ser entendidos como “(...) las unidades reales de la acción de la sociedad: tomadores y ejecutores de decisiones que inciden en la realidad social...actúan como individuos y colectivos que además están sometidos a otras condiciones culturales, étnico-culturales, políticas y territoriales” (Pírez, 1994, p. 3). Por su parte, Bolos (1999) describe a los actores sociales 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” (p. 17), es decir que se encuentran en el terreno de las conflictividades y tensiones que se dan en el marco de las relaciones sociales.

Desde la perspectiva de análisis del Observatorio, es pertinente precisar que las conflictividades, se entienden como una expresión natural de los actores sociales, las cuales no necesariamente deberán ser eliminadas, invisibilizadas o resueltas, sino que apuntan más hacia la transformación, proceso en el que la acción colectiva tiene un papel importante.

Frente a sus características es relevante mencionar que “poseen una dimensión interna y una dimensión externa; la primera se configura a través de (...), 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).

Independientemente de que cuenten o no con un ejercicio de reconocimiento formal ante la institucionalidad:

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



Un actor social es un sujeto que, a partir de una conciencia de identidad propia, portador de valores, poseedor de un cierto número de recursos que le permiten actuar en el seno de una sociedad con vistas a defender los intereses de los miembros que lo componen y/o de los individuos que representa, para dar respuesta a las necesidades identificadas como prioritarias. También puede ser entendido como un grupo de intervención, tal que percibe a sus miembros como productores de su historia, para la transformación de su situación. O sea que el actor social actúa sobre el exterior, pero también sobre sí mismo (*Touraine 1984; Crouzier y Friedber, 1977*).

Es decir que los actores sociales presentan sus necesidades, expresan sus inconformismos, realizan acciones para la exigibilidad de derechos, desarrollan acciones de movilización y orientan sus esfuerzos hacia un propósito común.

Desde un punto de vista del control social y de participación institucional, los actores sociales se entienden como:

Entidades que constituyen el conjunto de organizaciones comunitarias (i.e., las organizadas mediante vínculos de pertenencia a un grupo particular), gremiales (sindicatos, comerciantes, etc.), poblacionales, territoriales (ej., juntas de acción comunal) y sectoriales, redes, asociaciones, alianzas - temporales y permanentes - existentes a nivel distrital, local sectorial y poblacional, que representan a la comunidad del Distrito Capital y sus localidades en la deliberación, concertación, decisión, evaluación, seguimiento y control social a las políticas públicas y a las actuaciones de las autoridades de gobierno” (Decreto 448 de 2007).

En este sentido, el Observatorio centra su atención investigativa en aquellos actores identificados a nivel distrital que comprenden: poblaciones en situación de discriminación y vulneración (mujeres, jóvenes, personas en condición de discapacidad, poblaciones LGBTIQ+, víctimas del conflicto armado, grupos étnicos), actores pertenecientes a grupos económicos (gremios, obreros, sector privado) y actores pertenecientes a sectores institucionales o movimientos sociales.

En suma, los actores sociales son los principales sujetos para el universo de análisis, y se erigen como una categoría fundamental con la cual entender las dinámicas territoriales y contextuales en las que se desenvuelven las conflictividades sociales.

Acorde con todo lo anterior, los actores sociales merecen un tratamiento y estudio pormenorizado, no pueden ser leídos de manera homogénea, de manera que se requieren herramientas de estudio acordes para la comprensión de sus particularidades, sus formas organizativas, sus procesos, sus mecanismos internos, sus identidades, los intereses que representan, las posiciones que toman frente al Estado y el gobierno, y, finalmente, para la comprensión de los temas sobre los que centran su acción.

#### 2.2.4. Conflictividad Social

El término conflictividad social presenta serias dificultades para su precisión conceptual, planteando así un reto epistemológico y metodológico en el estudio de dicho fenómeno social; es, por tanto, una realidad naturalizada en todas las sociedades humanas se trata de un:

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”





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).

En este sentido, la sociología ha expresado que un conflicto social se define la posición o interrelación de los actores sociales sea ésta solidaria o en oposición ante las formas de relacionamiento político, entre actores y hacia las estructuras de poder institucional y estatal. Así las cosas, una conflictividad social refiere una serie de características que la definen como un acontecimiento social frente a los objetivos que persiguen los actores del conflicto y su relacionamiento e incompatibilidades resultantes que se manifiestan en el espacio cívico y que puede ser mediado por la institucionalidad.

El conflicto, pues, ha sido un elemento inherente en las formas de organización social de todos los grupos humanos, la interacción social y la convivencia de quienes habitan cotidianamente. Lejos de ser relaciones armónicas y tranquilas, las relaciones sociales entre actores se encuentran permeadas de cierto grado de inconformidad, desacuerdos, tensiones, discordias y rupturas, las cuales se expresan generalmente a través de conflictos en donde se enfrentan y contraponen las distintas posiciones (desacuerdos), que tienen los actores sociales frente a una situación potencialmente conflictiva.

Generalmente los conflictos logran ser tramitados al interior de las sociedades, en las cuales los actores sociales involucrados, las instituciones sociales y el Estado, logran construir códigos culturales, sociales y jurídicos para poder convivir desde la diferencia; permiten la apertura de espacios para la socialización y la tramitación colectiva de los conflictos desde la pluralidad; ello supone, entonces, un fortalecimiento constante de los mecanismos de participación y el perfeccionamiento constante de la democracia. Desde esta visión, la manifestación y la tramitación pública de los conflictos supone una interacción social y el reconocimiento de las diferencias e identidades de las y los actores inmersos en el conflicto que construyen formas y metas comunes para convivir entre diferentes (Fernando, 2012).

Sin embargo, no siempre los conflictos logran ser resueltos, esto se debe a que en situaciones extremas los actores sociales pueden llegar a puntos irreconciliables, de máxima incompatibilidad de posiciones, en estos casos los conflictos suelen persistir en el tiempo, aparecer esporádicamente en diferentes momentos o ir acumulando las tensiones, descontentos e inconformidades sociales expresadas públicamente a través de mecanismos de confrontación como: el uso de la violencia o la confrontación directa de los actores sociales implicados en el conflicto o con las instituciones estatales. (ACNUR, 2021). En esta dirección, a una sociedad con formas de organización social e institucional débil, le será imposible encontrar elementos comunes que le permitan avanzar en la tramitación de los conflictos, y en ella predominarán formas informales, violentas o no, de intermediación y control de los conflictos (Fernando, 2012).

Para la implementación del OCSYDH se consideran importantes los aportes hechos por Lewis Coser (1961), quien comprende el conflicto social como un estímulo para el establecimiento de nuevas reglas, normas e instituciones, convirtiéndose en un agente de socialización, toda vez que adquiere una dimensión social al trascender lo individual y extenderse hasta la estructura social propiamente dicha.

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



Si bien los conflictos son inherentes a las formas de organización social y a la vida en comunidad, al revisar la historia y los procesos de democratización en la región se observa una serie de conflictividades sociales que siguen sin tener una tramitación o solución que logre dar respuesta efectiva a ellos, lo que genera que estos conflictos reaparezcan de formas distintas pero continuadas a lo largo del tiempo. Según el PNUD (2004), estas demandas están centradas, por un lado, en satisfacer necesidades de una vida digna que les permita desarrollar capacidades y habilidades para poder optar por un determinado tipo de vida de acuerdo con los valores y aspiraciones propias de cada actor social; y, por otro lado, se cuentan demandas históricas de los actores sociales por el derecho al reconocimiento de sus identidades individuales y colectivas.

En resumidas cuentas, es necesario entender el conflicto como una realidad dinámica inherente al ser humano dada su connotación de ser social, es decir que interacciona y discrepa, tiene entonces:

[...] 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, 2009).

Es entonces, que el Observatorio, a partir del objetivo misional de la Secretaría Distrital de Gobierno de “velar por la gobernabilidad distrital y local, por la generación de espacios y procesos sostenibles de participación de los ciudadanos y ciudadanas y las organizaciones sociales” entenderá las conflictividades sociales en sus procesos de análisis e investigación como: aquella situación en la que los actores sociales perciben que sus intereses pueden ser incompatibles con los de otros actores o con las instituciones y para la consecución de objetivos sociales y de estos procesos de expresión política, se ocasionan manifestaciones de intereses político/sociales en el espacio público evidenciando así un contexto de posible confrontación que precisa ser tramitado para evitar su escalamiento.

### 2.2.5. Conflictos Latentes

El concepto de conflictos latentes hace parte de las líneas transversales utilizadas por el OCSYDH, para la comprensión y análisis de la conflictividad social en la ciudad de Bogotá. El conflicto puede ser entendido desde un enfoque “transformacional” que supere las definiciones convencionales centradas en los modelos de “lucha” o “enfrentamiento”, para hablar en términos de “tensión” y “fricción”. La transformación del conflicto, entonces, es un aspecto natural y necesario en un ecosistema en el que todo está relacionado y en continuo cambio. Se distingue por supuesto el “conflicto” de la “violencia”, entendiendo esta última apenas como una de las respuestas que se da a los conflictos, pero diferenciándola del conflicto en sí.

Para el enfoque transformacional, el conflicto no solo es natural, dado el dinamismo del ecosistema social, sino que además tiene un papel esencial en la formación y reforma de las comunidades humanas. Más que empezar con la idea de que el conflicto puede prevenirse, este enfoque lo entiende como una parte normal e inevitable

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



de la vida. Más que percibirlo como algo que debe gestionarse o ser contenido, la transformación del conflicto intenta trabajar de forma constructiva con el conflicto como catalizador del cambio.

De acuerdo con Lederach (2015), es importante notar y abordar los problemas estructurales profundos, todas las historias de las personas, todo aquello que está agitando la energía que luego explota en un episodio conflictivo. Comprender, por tanto, la naturaleza del conflicto es un paso fundamental hacia su transformación. De igual manera, es significativo saber que el conflicto como proceso de la realidad del ser humano en sus distintas interacciones, es construido por las partes que se involucran en éste, en razón a las actitudes que surgen por razón de las creencias, costumbres, realidades socioculturales, socio afectivas y la misma experiencia. (IDPAC, 2021).

Cuando hablamos de un conflicto latente como una preocupación investigativa del OCSYDH, hacemos referencia a la capacidad de analizar las características inherentes a una conflictividad, en relación con su origen y sus matices, así como la capacidad de describir los estímulos o detonantes que hacen que el conflicto en cuestión pase de un estado de latencia a un estado manifiesto, es decir, un problema público o un conflicto social se convierte en un conflicto de primer orden que puede o no, derivar en acciones de hecho o violentas. Así mismo, un análisis del conflicto, como se ha expuesto, debe dar cuenta de los desencadenantes, como las tensiones históricas o culturales, que motivan el origen, auge y desarrollo de los conflictos analizados.

“(…) el conflicto y la hostilidad son fenómenos constitutivos de la interdependencia misma, y que la noción de una sociedad armónica es una contradicción en los términos. La erradicación de los conflictos y su disolución en una calidad de convivencia no es una meta alcanzable, ni deseable, ni en la vida personal, ni en la vida colectiva. Es preciso, por el contrario, construir un espacio social y legal en el cual los conflictos puedan manifestarse y desarrollarse, sin que la oposición al otro conduzca a la supresión del otro, matándolo, reduciéndolo a la impotencia o silenciándolo (Zuleta, 1991).

### 2.2.6. Movilización Social

El concepto de movilización social hace parte de las líneas transversales de investigación, utilizadas por el OCSYDH, para la comprensión y análisis de conflictividad social en la ciudad de Bogotá. Este concepto se entiende como: un tipo de acción política y social para la búsqueda de respuestas a las demandas y reivindicaciones de los actores sociales que coinciden con procesos de organización colectiva y asociativa, de actividad política por parte de la sociedad civil, mecanismos todos que en conjunto constituyen así una forma legítima para la exigibilidad de derechos económicos, sociales, culturales y políticos de los actores en tanto que sujetos activos. La eficacia de las movilizaciones depende, en gran medida, de la capacidad de presión que ejerza ante la opinión pública y las autoridades, es decir, de la disposición de la institucionalidad estatal de escuchar, analizar y tener en cuenta las peticiones ciudadanas para tomar decisiones que se correspondan con aquellas demandas.

Para algunos autores el desarrollo de las movilizaciones sociales implica la capacidad de la ciudadanía para organizarse en torno a situaciones que se perciben como problemáticas y demandan soluciones que resulten en acciones apropiadas y oportunas para el mejoramiento de su calidad de vida. Al respecto, Torres, (2006) para esboza algunas de las características que determinan el desarrollo de las movilizaciones sociales:

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



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, citado en Rodríguez (2017).

De acuerdo con lo anterior, se esgrime que en el desarrollo de las movilizaciones sociales convergen diversas identidades colectivas, que pueden ir cambiando de acuerdo con las experiencias previas de las personas en las movilizaciones y al constante proceso de aprendizaje de la organización misma, dotando de sentido la acción colectiva sin que esto implique la organización en movimientos sociales de mayor calado; es así como Zibechi (2003), plantea que:

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. (Zibechi, 2017)

En este sentido, el Observatorio entiende la movilización social como 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” (Mesa de trabajo institucional de articulación conceptual, 2020).

### 2.2.7. Tensiones en el espacio público

El concepto de tensiones en el espacio público hace parte de las líneas transversales, utilizadas por el OCSYDH, para la comprensión y análisis de la conflictividad social que se presenta en la ciudad de Bogotá. El espacio público es un elemento fundamental de orden urbano que, en su relación con el espacio privado, expresa la manera en cómo los habitantes usan, perciben, viven y simbolizan el acceso a los recursos sociales y políticos, así como la relación entre estos, y de acuerdo con el Decreto 1504 de 1998, en su artículo 02:

El espacio público es el conjunto de inmuebles públicos y los elementos arquitectónicos y naturales de los inmuebles privados destinados por naturaleza, usos o afectación a la satisfacción de necesidades urbanas colectivas que trascienden los límites de los intereses individuales de los habitantes.

De acuerdo con el constituyente de 1991, el espacio público cuenta con una protección integral y las autoridades deben velar por su protección a través de actuaciones que integren el interés común. La Ley 1801 del 2016, que expide el Código Nacional de Policía y Convivencia, establece los comportamientos contrarios al cuidado e integralidad del espacio público, así como las medidas correctivas a aplicar. Sin embargo, sobresale un debate profundo cuando se aborda la multidimensionalidad del espacio público, puesto que este también es sinónimo de relaciones sociales y heterogeneidad. Autores como Bourdieu (1999), manifiestan que resulta irreal pensar

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



que el espacio público presupone un acceso equitativo de espacios y lugares, puesto que, la valoración del espacio público refleja las correlaciones de fuerzas que tienden a configurar los espacios socialmente ligados.

Finalmente, Licona (2017), por su parte, ha señalado que las tensiones que se presentan hoy en el espacio público se dan por distintas razones: el espacio público es un lugar de trabajo, por el derecho a la movilidad, el ejercicio ciudadano que concibe a la ciudad como un escenario para el arte urbano, los conflictos derivados de las construcciones incompatibles e ilegales, el detrimento ambiental, etc. Además de lo anterior, se debe reconocer que el espacio público se presenta como un lugar dispuesto para la protesta social contra las políticas y la acción gubernamentales, la confrontación entre los distintos actores sociales que se toman lo público y para la exigibilidad de derechos de los actores sociales. Por ende, también se viven en el espacio público procesos de consenso social, de organización en defensa de un interés colectivo y para el disfrute del equipamiento colectivo, pues este en últimas representa un escenario de ejercicio de un derecho constitucional.

### 2.2.8. Diálogo Social

El término usualmente se enmarca en las relaciones laborales, y hace referencia a “la cooperación entre los actores sociales, es decir, entre las organizaciones de trabajadores 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). Así, 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 y otros actores 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, 2018).

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. Y este significado compartido es el «aglutinante», el «cemento» que sostiene los vínculos entre las personas y entre las sociedades”. (Bohm, 1997). 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).

En conclusión, lo anterior implica que el diálogo social es multidireccional y hace necesario un proceso de recepción y atención de las demandas ciudadanas; por lo que su implementación y estudio requiere que todos los actores en él involucrados no pueden ser reducidos exclusivamente a una interlocución con la

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



administración, sino que merecen un tratamiento especial, esto es, ser segmentados en función de los roles, intereses, dinámicas y formas de expresión adoptados por los actores sociales.

### 2.2.9. Fortalecimiento de capacidades

El proceso de fortalecimiento de capacidades implica la puesta en marcha de mecanismos capaces de desarrollar competencias actitudinales y socioafectivas en los individuos, grupos u organizaciones, agenciando su desempeño. De esta manera, se pretende brindar herramientas, habilidades y recursos a los sujetos en búsqueda de oportunidades que les permitan resolver sus problemas e incentivar relaciones de confianza con los demás.

Según Hough (2006):

“El desarrollo de capacidades tiene que ver con facilitar y fomentar procesos de transformación o cambio, mediante los cuales individuos, organizaciones y sociedades desarrollan sus habilidades, tanto individual como colectivamente, para realizar funciones, resolver problemas, y establecer y alcanzar sus propias metas”.

Además, el objetivo de este fortalecimiento de capacidades:

Es lograr transformaciones positivas en los sistemas de gobernanza que puedan beneficiar a los sectores culturales y creativos mediante la mejora de las competencias de los actores gubernamentales y no gubernamentales a través de programas de capacitación y asistencia técnica (UNESCO, 2011).

Por lo anterior, desde el OCSYDH, el fortalecimiento de capacidades se entiende como una herramienta esencial en la capacitación de los gestores y gestoras de Diálogo Social para el fomento de una concertación asertiva e integral en su actuación en los territorios y en situaciones concretas de conflictividad social.

### 2.2.10. Gobernabilidad

Dentro del marco conceptual se destaca el importante papel que tienen para el análisis, las relaciones que se dan entre las instituciones públicas y los actores sociales mediadas por sus respectivas demandas. Particularmente, sobresale la confianza en las instituciones públicas. De esta manera, la institucionalidad ha buscado producir herramientas pedagógicas para el fortalecimiento de las habilidades institucionales con el fin de atender, acompañar o resolver conflictos sociales por medio del diálogo social, como se ha documentado en apartados precedentes. Es entonces que el Observatorio plantea como línea de investigación la gobernabilidad para el desarrollo de estrategias que conduzcan a la afabilidad social.

Según Henry Cancelado (2000):

“La gobernabilidad como concepto representa la capacidad de un Estado de ejercer las acciones que considere necesarias para maximizar el bienestar de la ciudadanía”, dentro de esta definición también se debe observar que la gobernabilidad democrática “permite mayor



participación para que el Estado pueda comprender las problemáticas sociales y es en las respuestas a estas demandas que se puede mostrar la efectividad”.

La gobernabilidad se entiende, entonces, como un conjunto de intereses articulados que superan la cuestión misma de la eficiencia institucional del Estado, puesto que también hace referencia a la relación existente entre la satisfacción de necesidades de la población, la construcción de los ciudadanos como sujetos de derecho y la relación de estos con el sistema político.

Este concepto resulta relevante por dos motivos: primero, al enfatizar que en las condiciones necesarias del ejercicio político se amplía el universo de políticas posibles que buscan prevenir la crisis de gobernabilidad; segundo, una visión más amplia del concepto de gobernabilidad obliga a pensar en soluciones de largo plazo para, ofrecer un conjunto integral de alternativas políticas como las reformas que permitirán incrementar los niveles de gobernabilidad y estabilidad de los sistemas políticos en la región.

La gobernabilidad democrática, pues, depende de una combinación virtuosa de tres elementos:

- El fortalecimiento político-institucional democrático, es decir, la capacidad de un Estado legítimamente establecido de atender efectivamente las demandas sociales en el marco del Estado de derecho, el control efectivo del territorio, el monopolio de la fuerza y la capacidad de las autoridades para formular e implementar políticas, así como para controlar procesos administrativos diversos.
- El desarrollo socioeconómico y la integración social, es decir, la generación de políticas que satisfagan las necesidades básicas del conjunto de la población.
- “La promoción de un clima internacional que privilegie la resolución pacífica y negociada de conflictos” (Rojas, 2004), esta relación implica un estado de equilibrio entre demandas sociales, por una parte, y la capacidad administrativa de responder de manera legítima y eficaz a dichas solicitudes (Secretaría Distrital de Gobierno, 2018).

### 2.2.11. Opinión pública

Se hace complejo simplificar una definición respecto de la “opinión pública” como marco de referencia para generar matrices de análisis respecto a la incidencia o influencia de las expresiones u opiniones ciudadanas relacionadas con la efectividad y eficacia de la implementación de las políticas públicas y las decisiones administrativas de los gobiernos, que hoy son cada vez más emergentes no solo en el espacio análogo, sino instaladas en el escenario virtual encontrando su lugar en las redes sociales. Lo anterior responde a la complejidad de la contemporaneidad política y las relaciones que se tejen o destejen entre las ciudadanías, las instituciones del Estado y los gobiernos, y demás sectores de la sociedad.

No es posible delimitar una definición, sin entender los cambios de las condiciones históricas y la transformación del concepto de opinión pública. El problema de la decisión de los gobiernos respecto a la complejidad política que se vive hoy en día responde a la capacidad creciente de las y los ciudadanos de incidir en los procesos legislativos y de gobierno.

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



Siguiendo la ruta de transformación del concepto, Habermas nos plantea el problema de transformación de la estructura de lo público:

“Que acentúa la pluralidad política y que considera que la integración política (y, por ende, la social) de la sociedad de ninguna manera puede ya suceder mediante la opinión pública, sino sólo a través de la decisión política misma en “comunicación” con los “temas” socialmente importantes (Aguilar L, 2017)”.

Finalmente, Aguilar Villanueva (2017) dice con respecto al trabajo de Luhmann que:

“Resignificada así la concepción tradicional de la opinión pública, no como dominio (racional) del dominio (político) sino como principio de selección de la decisión (comunicación) política, Luhmann propone su alternativa teórica: 'Considero que el problema al cual el concepto se refiere es el de la contingencia de lo posible jurídica y políticamente y que el ámbito de solución de tal problema es el proceso de comunicación política”.

Continuando con la exposición teórica de la noción de la opinión pública, se entiende entonces por opinión pública aquella manifestación ciudadana que permite analizar opiniones, agendas mediáticas y discursos políticamente relevantes consolidados a partir de las discusiones suscitadas en el ámbito de lo público y que responden a temas importantes o relevantes en el marco de las posturas que a la luz del análisis incorporan perspectivas que deben ser reseñadas.

Es entonces que, el análisis de las corrientes de opinión pública se hará a partir de los mensajes emitidos tanto desde la Alcaldía Mayor, como de los voceros de las bancadas que conforman el Concejo de la ciudad y/o líderes de opinión posicionados en la ciudad; también se tendrán en cuenta los principales mensajes, consignas y repertorios públicos que desarrollen los actores sociales, esto según las diferentes coyunturas a las que se aproxime el Observatorio. Para este análisis se tendrá en cuenta la fecha de emisión de cada mensaje en tanto, el fortalecimiento de las diferentes corrientes de opinión pública puede variar a partir del liderazgo proyectado por sus líderes y ello se relaciona en el público en general, la ciudadanía y con la capacidad institucional de dar respuestas oportunas.

De manera paralela, se analizarán las encuestas de favorabilidad y de calidad de vida, lo que se complementa con un análisis de tendencias de las conversaciones y discursos, a partir de las interacciones en torno de las publicaciones más relevantes de los actores y los cubrimientos que los medios realizan al respecto.

#### 2.2.12. Participación Ciudadana

La participación ciudadana es entendida como el derecho al ejercicio pleno del poder de las personas que, en condición de sujetos sociales y políticos, de manera individual o colectiva transforman e inciden en la esfera pública en función del bien general y el cumplimiento de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos, ambientales y culturales, mediante procesos de diálogo, deliberación y concertación entre actores sociales e institucionales, para materializar las políticas públicas, bajo los principios de dignidad humana, equidad, diversidad, e incidencia. La participación se realizará sin discriminación por situación de discapacidad, ciclo vital, sexual, política, económica, étnica, cultural, o de cualquier otra índole.

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”





La connotación ciudadana significa hacer efectivo el derecho a la participación para desarrollar y ejercer la capacidad de gestión, movilización, incidencia y control social en los procesos de planeación, implementación, evaluación de las políticas públicas y en la resolución de los problemas sociales, contribuyendo con ello a afianzar lazos de identidad y sentido de pertenencia, para avanzar en el logro de una cultura democrática y la consolidación de una sociedad más justa basada en la construcción colectiva de lo público” (Decreto 503 de 2011).

### 2.2.13. Vulneración de los Derechos Humanos

La vulneración de los derechos humanos se define como aquellas acciones u omisiones ocasionadas por agentes del Estado y/o terceros, que atentan contra la dignidad, la intimidad o la libertad humana y los derechos humanos, afectando parcial o totalmente la vida.

Como lo ha afirmado la Corte Interamericana de Derechos Humanos, “en la protección de los derechos humanos está necesariamente comprendida la restricción al ejercicio del poder estatal” (Corte I.D.H, Opinión Consultiva OC-6/86 del 9 de mayo de 1986. Serie A No.6, §22). En efecto, el poder no puede lícitamente ejercerse de cualquier manera. Más concretamente, debe ejercerse a favor de los derechos de la persona y no contra ellos.

La declaración de los derechos humanos adoptada en Viena el 25 de junio de 1993 por la Conferencia Mundial de Derechos Humanos, explícitamente afirma que el carácter universal de los derechos humanos y las libertades fundamentales “no admite dudas” (párrafo 1). Señala asimismo que “todos los derechos humanos son universales, indivisibles e interdependientes entre sí” y que, sin desconocer particularidades nacionales o regionales y los distintos patrimonios culturales “los estados tienen el deber, sean cuales sean sus sistemas políticos, económicos y culturales, de promover y proteger todos los derechos humanos y las libertades fundamentales” (párrafo 3).

Por otro lado, la Corte Constitucional colombiana en la Sentencia No. T-571/92 establece que:

“El Estado se califica y define en función a su capacidad para proteger la libertad y promover la igualdad, la efectiva realización y el ejercicio de los derechos por parte de todos los miembros de la sociedad. El Estado Social de Derecho exige esforzarse en la construcción de las condiciones indispensables para asegurar a todos los habitantes del país una vida digna dentro de las posibilidades económicas que estén a su alcance”.

Los derechos humanos fundamentales que consagra la Constitución Política de 1991 son los que pertenecen a toda persona en razón a su dignidad humana. De allí que se pueda afirmar que tales derechos son inherentes al ser humano: es decir, los posee desde el mismo momento de su existencia -aún de su concepción - y son anteriores a la misma existencia del Estado, por lo que están por encima de él. Fuerza concluir entonces, como lo ha venido sosteniendo esta Corte que el carácter fundamental de un derecho no depende de su ubicación dentro de un texto constitucional, sino que son fundamentales aquellos derechos inherentes a la persona humana. La fundamentalidad de un derecho no depende sólo de la naturaleza del



derecho, sino que se deben considerar las circunstancias particulares del caso. La vida, la dignidad, la intimidad y la libertad son derechos fundamentales dado su carácter inalienable. (Sentencia No. T-571/92).

En este sentido los derechos humanos se afirman ante el poder público, así los gobiernos deben garantizarlos y protegerlos ante evidentes acciones que atenten, vulneren o violen expresamente los DDHH.

Como lo ha puesto en tensión el profesor chileno Miguel Kottow (2012):

“La confusión entre vulnerabilidad (daño potencial) y vulneración (daño instalado) ha tenido consecuencias importantes, sobre todo al afirmarse que la vulnerabilidad conlleva la incapacidad de velar por los propios intereses. La vulnerabilidad es un rasgo antropológico que implica la libertad y la igualdad de todos los individuos, como es proclamado por los derechos humanos, y reconocido por la ética trascendental que inspira todo quehacer humano”.

Atendiendo el enfoque ético del profesor Kottow, vulnerar un derecho implica transgredir un universal. La vulneración de los Derechos Humanos en el conjunto ético y estatal se define entonces como acciones u omisiones dadas por agentes del Estado y/o aquellos terceros connacionales o no, que atentan, afectando parcial o totalmente la vida, la dignidad, la intimidad o la libertad respecto de los Derechos Humanos.

### 2.3. Glosario

**Actor social:** Son constructores de realidad, por lo tanto, con capacidad de decisión, de acción y de transformación de su vida cotidiana y de su entorno. Es decir que se plantean los valores como constructores de conocimiento ligados a las vivencias particulares, la igualdad, y su capacidad de agencia en sentido propio de transformador, creador y agente activo de la sociedad. (Montero, 2004). Por lo cual se propone al actor social como referente de transformación social, en las lógicas propias de su historicidad, su contexto y su desarrollo.

**Actores sociales de la participación:** Son el conjunto de organizaciones sociales, comunitarias, gremiales, poblacionales, territoriales y sectoriales, redes, asociaciones, alianzas temporales y permanentes - existentes a nivel distrital, local sectorial y poblacional, que representan a la comunidad del Distrito Capital y sus localidades en la deliberación, concertación, decisión, evaluación, seguimiento y control social a las políticas públicas y a las actuaciones de las autoridades de gobierno. (Decreto 448 de 2007).

**Alerta Temprana:** Aviso emitido con tiempo suficiente para implementar medidas de prevención, evitar escaladas o activar medidas de mitigación (PNUD, 201).

**Alianzas-temporales o Alianzas-permanentes:** Son asociaciones que se crean entre personas que pueden o no, tener una relación constante para un fin estratégico determinado. La temporalidad de este tipo de asociaciones está determinada por el fin u objetivo que persiguen.

*Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”*



**Alianzas-temporales o Alianzas-permanentes:** Son asociaciones que se crean entre personas que pueden o no, tener una relación constante para un fin estratégico determinado. La temporalidad de este tipo de asociaciones está determinada por el fin u objetivo que persiguen.

**Asociaciones:** Una asociación es una persona jurídica que se constituye mediante acuerdo de tres o más personas físicas o jurídicas legalmente constituidas, que se comprometen a poner en común conocimientos, medios y actividades para conseguir unas finalidades lícitas, comunes, de interés general o particular, y que se dotan de los estatutos que rigen su funcionamiento (Entidades Jurídicas Castilla La Mancha; 2016).

**Comunidad:** Todas las formas de relación que se caracterizan por un elevado grado de intimidad personal, profundidad emocional, compromiso moral, cohesión social y continuidad en el tiempo, punto de encuentro, localidad, religión, nación, raza, profesión o causa común” (Nisbeth, 1969; UNAD, 2016).

**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).

**Cultura democrática:** Un sistema de comportamientos, actitudes, conocimientos y representaciones sociales que configuran formas de relacionarse de la ciudadanía entre sí, con la naturaleza y con el Estado, a partir del disfrute y la valoración de la diversidad, el reconocimiento de los derechos, la equidad y el fomento de la participación, el control social, la paz, la apropiación y el cuidado de lo público y la sostenibilidad ambiental (Cartilla Cultura Democrática, 2015, p.7).

**Cultura Política:** Conjunto de creencias, actitudes, valores y orientaciones (cognitivas, afectivas y evaluativas), que tienen las personas sobre su entorno político.

**Decisión:** Capacidad de los Actores Sociales para tomar una determinación sobre un asunto particular.

**Deliberación:** La deliberación es el proceso previo al acto de elección, en otras palabras, es la disertación previa a la toma de una decisión.

**Democracia:** Sistema político de gobierno basado en un cambio periódico de gobernantes (elecciones libres), respeto por las minorías, pluralismo ideológico, y político, garantía de libertades civiles y políticas.

**Derecho a la Huelga:** En el artículo 6, párrafo 1 del pacto internacional de derechos civiles y políticos establece que, La huelga se ha entendido como un instrumento legítimo con el que cuentan los trabajadores para la defensa de sus intereses económicos, sociales, incluso políticos, sin que ello represente posibles consecuencias adversas en su situación laboral (siempre y cuando sea totalmente pacífica) (FIP,2018.a,p 10).

**Derecho a la Libertad de expresión:** El Comité de Derechos Humanos, Observación General 34 sobre Artículo 19 (Libertad de opinión y libertad de expresión), 2011, CCPR/C/GC/34. Comunicado conjunto del Relator Especial de las Naciones Unidas (ONU) para la protección y promoción del derecho a la libertad de opinión y de expresión y relatoría especial para la libertad de expresión de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos de la OEA. R65/13, expresa que, tanto a nivel individual como colectivo, es un derecho

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



fundamental cuyo objetivo es lograr que todas las personas tengan derecho a buscar, recibir o difundir sus opiniones, de cualquier índole (moral, religiosa, política, etc.) de forma libre (oral, escrita, por medios artísticos, expresiones no verbales, etc.) y sin ningún tipo de discriminación (FIP, 2018.a,p 9).

**Derecho de asociación o reunión pacífica:** Este derecho fundamental se define como la posibilidad legítima que tiene una pluralidad de ciudadanos para reunirse de forma intencional y temporal en un espacio privado o público con un fin conjunto. (Guidelines on Freedom of Peaceful Assembly de la OIDDH de la OSCE (2007). Varsovia, pág.30-35).

**Diálogo Social:** 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 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, 2018.a, p. 19).

**Discriminación múltiple:** es un componente fundamental de la interseccionalidad precisamente porque admite casos en los que la agresión se da por dos o más motivos” (Tomado de <https://definicion.de/interseccionalidad/>). En el ámbito distrital, se introduce esta visión a partir de los lineamientos para la aplicación del enfoque diferencial en las políticas públicas, donde se recoge esta perspectiva definida en términos de poder y a partir del reconocimiento de diversas identidades: La perspectiva interseccional como categoría analítica o modelo de análisis de las relaciones sociales, busca comprender el funcionamiento de la complejidad de las relaciones de poder e identidades que puede asumir una persona, por medio del reconocimiento de las diversidades, la multiplicidad y el entrecruzamiento de opresiones (...) busca superar los análisis que se centran en una sola dimensión de la vida e identidad de las personas haciendo evidente la interacción de los factores sociales, económicos, políticos, culturales y simbólicos en cada contexto. (Lineamientos distritales para la aplicación de enfoque diferencial, 2013).

**Enfoque de derechos:** En este enfoque prevalece la condición de las personas como sujetos titulares de derechos, en cuanto seres humanos. Se proponen relaciones basadas en respeto mutuo y en la comprensión de que todos y todas a partir de un ejercicio de los derechos, reconocen sus propias potencialidades y no solo la identificación de sus necesidades. Es, “una propuesta de planificación social enfocada en la creación de condiciones y orientación de acciones que mediante la igualdad de oportunidades y la erradicación de la discriminación de cualquier índole permitan que todos y todas puedan ejercer sus derechos a plenitud (IDPAC, 2014, p.8). Este enfoque comprende la diferencia como un factor de desarrollo humano en la construcción de la democracia, y un camino hacia la reconciliación y la paz.

**Enfoque de género:** Este enfoque permite comprender que las relaciones sociales están mediadas por ejercicios de poder que construyen el mundo desde categorías binarias que marcan las diferentes instituciones sociales y, por ende, la construcción de identidades y de diferencias sociales. Desde el enfoque de género se reconoce, la situación de desigualdad social que históricamente han vivido las mujeres, así como también, destaca su contribución al cambio en las diferentes sociedades.

*Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”*



**Enfoque diferencial:** Fenómenos como la segregación y la discriminación son la base que fundamenta este enfoque. No puede negarse que en la construcción social de las ciudades y de cómo son vividas por sus habitantes, las relaciones de poder que se generan permean la construcción de la vida en común, la vida cotidiana. Y más allá de un ideal, la superación de las diferentes formas de discriminación y segregación, grupo etario, género, orientación sexual, etnia – entre otros, sino de conjunto de la sociedad. Este enfoque reconoce las diferencias y la diversidad como características propias del entorno social y de la permanente interacción de actores, de tal manera que su reconocimiento permite superar conductas excluyentes y promueve la visibilización de las necesidades diferenciadas de todos los ciudadanos, como sujetos de derecho; esto es, desde una perspectiva interseccional. “Reivindica el derecho al libre desarrollo de la personalidad, a escoger el tipo de vida que se quiera acorde a sus preferencias y capacidades, reafirma la posibilidad de ser distinto, diferente, sin perder la calidad de ciudadano o ciudadana y reivindica los derechos colectivos (IDPAC, 2014, P.27).

**Enfoque territorial:** Entendido como una construcción social en donde las personas se reconocen en cuanto al significado y lo simbólico del espacio y de las dinámicas en que ejercen sus acciones y actividades en la vida diaria, y donde se reproducen las relaciones sociales y el tejido social. Este enfoque tiene como propósito: A) una lectura compartida e integral del territorio, que se constituya en base de planificación, evaluación y ejecución de las políticas sectoriales. B) La gestión conjunta en el territorio para garantizar la coherencia de la inversión pública con la complejidad de los problemas a resolver y por tanto la eficiencia de la gestión pública. C) La producción de información sobre los territorios para soportar la transparencia de la gestión y simultáneamente mejorar el conocimiento de las entidades y las comunidades sobre su territorio. D) hacer efectivo el vínculo participativo y decisorio de los ciudadanos con la gestión pública distrital y local. E) Facilitar la toma de decisiones y orientar la priorización de políticas e intervenciones complementarias. F) Reconocer el papel de las alcaldías locales como coordinadoras de la acción distrital en el territorio (IDPAC, 2014, p.48).

**Evaluación:** Este concepto es determinado por su finalidad, entre ellas están “el control y la medición, el enjuiciamiento de la validez del objetivo, la rendición de cuentas” (Mora, 2004, Pág. 2), es decir que la evaluación es un proceso mediante el cual se evidencian las cualidades de los resultados y consecuencias de una acción.

**Gobernanza:** Se refiere a los procesos colectivos, formales tanto como informales, que determinan en una sociedad cómo se toman decisiones y se elaboran normas sociales en relación con asuntos públicos.

**Grupo social:** Un grupo social es un conjunto de personas que independientemente de agruparse, los une cualquier vínculo entre ellas pues comparten características similares. Los grupos se vuelven sociales y se fortalecen cuando interactúan entre sí y con ello establecen un rol reconocido por externos a ellos, y validan así la existencia del grupo y lo proyectan hacia funciones y valores que persiguen objetivos comunes. Con esta asociación validan normas y pautas comunes de comportamiento y ellas pueden ser a nivel primario de identidad, de sexo o condición, o secundario de reglas más complejas. Este concepto ha orientado a la antropología cultural, que estudia las costumbres, valores, mitos, creencias que guían el comportamiento de los individuos como miembros de un grupo social.

**Interseccionalidad:** Concepto que deviene de discusiones desde el feminismo y que se remonta los años 90s, cuando se incorpora en el debate la idea de simultaneidad de condiciones opresoras en una misma persona, para este caso la mujer. “El Parlamento Europeo reconoció la validez de este concepto en el año 2009, y se basa en la necesidad de mejorar y ampliar los mecanismos usados para identificar los supuestos de

*Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”*



discriminación, ya que no resultaban suficientes para abarcar todos los motivos, sino que invisibilizaba algunos de ellos.

**Monitoreo:** Acto previo a una intervención, mediante el cual se reúne, observa y evalúa información de las para posteriormente realizar las acciones que haya lugar dentro de las competencias del equipo.

**Oracle:** Oracle es una herramienta cliente/servidor para la gestión de Bases de Datos relacionales que pueden controlar y gestionar grandes volúmenes de contenidos no estructurados en un único repositorio con el objetivo de reducir costos y los riesgos asociados a la pérdida de información.

**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 quienes no participan en la protesta; el orden público es mucho más que las reglas necesarias para preservar un orden social pacífico en el que los ciudadanos 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:** “Se entiende por organización social 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).

**Organizaciones comunitarias:** Se conforman por medio de un vínculo social por pertenecer a un grupo en particular, los tipos de comunidades se pueden agrupar por la zona en la que viven, valores en común, características étnicas, de género, sexualidad, raciales, entre otras.

**Organizaciones gremiales:** Se conforman para mejorar las condiciones económicas de los miembros que representan. Sindicatos de trabajadores, microempresarios, artesanos, asociaciones comerciales, industriales y sectoriales forman parte de esta categoría (Universidad Santo Tomás; 2016).

**Organizaciones sociales:** Son personas o grupos de personas que ejercen determinadas actividades, están en una interacción recíproca y albergan determinados sentimientos y opiniones respecto de estas actividades e interacciones.” (UNAD; 2016).

**Organizaciones territoriales:** Se constituyen tomando como referencia la aglutinación del territorio donde habitan las personas y buscan el mejoramiento del nivel de vida. Juntas de Acción Comunal, Comités de Autoconstrucción, Corporaciones Regionales (Universidad Santo Tomás; 2016).

**Pactos de acción colectiva:** Para la Dirección de Convivencia y Diálogo Social, los pactos de acción colectiva son pactos sociales constituidos entre diversos actores a partir de ejercicios de diálogo y corresponsabilidad que

*Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”*



permiten la cooperación entre intereses y la concertación de acciones evocados a la solución o atención de uno o varios conflictos sociales (CEPAL, 2012).

**Política Pública:** La política pública se inscribe como un proceso de planeación que define una visión de largo plazo que sobrepasa los periodos de administración de los gobiernos y orienta el proceso de cambio frente a realidades sociales relevantes. Es un instrumento de planeación orientado a la acción para lograr objetivos prioritarios, fruto de un proceso de concertación intersectorial y co-creación, en el que participa la administración distrital, la ciudadanía, la sociedad civil, los gremios, la academia, etc. (Definición acorde con la Guía para la formulación e implementación de políticas públicas del Distrito, 2017).

**Protesta pacífica:** “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 implica la reivindicación de derechos.” (Mesa de trabajo institucional de articulación conceptual, 2020).

**Protestas espontáneas:** “También son una forma legítima de expresión, denuncia, protesta o apoyo ante diversos acontecimientos. Mediante ellas se puede expresar una sola persona, pequeños grupos de personas o conjuntos multitudinarios en los que pueden articularse miles de individuos sin una pertenencia asociativa específica.” (Mesa de actualización del Decreto 563 de 2015, 2021.)

**Redes:** Conjunto de (actores sociales) vinculados por una serie de relaciones que cumplen determinadas propiedades. Las redes sociales gozan de una estructura y una morfología propias, cuyas cualidades, como la posibilidad de cuantificar las relaciones y su consiguiente tratamiento matemático, evidencian importantes aplicaciones para el análisis e interpretación de las conductas sociales (Requena; 1989, p. 137).

**Seguimiento y control social a las políticas públicas:** Es la acción que realizan las organizaciones y asociaciones de monitoreo de una política pública, que tiene efectos directos o indirectos sobre ellos o la población.

**Sistema Distrital de Derechos Humanos:** Estructura de coordinación intersectorial y de articulación con los diferentes niveles de gobierno y las diferentes ramas del poder público, que permite operativizar e implementar de manera efectiva la Política Distrital de Derechos Humanos.

**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.

**Traslado por Protección:** “Se trata de posibilidades excepcionales y transitorias de privación de la libertad, por parte del personal uniformado de la Policía Nacional, para prevenir violaciones de los derechos fundamentales, en situación de vulneración actual o inminente, y no puede ser utilizado simplemente para encerrar a las personas con fines de preservación del orden público o derivarse de detenciones arbitrarias, injerencias indebidas en la vida privada de los ciudadanos y en sus domicilios. Las personas conducidas bajo la medida de traslado por protección deberán ser tratadas con dignidad humana y respetando el procedimiento establecido para ello.” (Mesa de actualización del Decreto 563 de 2015, 2021).

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



**Uso de la fuerza:** “Es el medio material, necesario, proporcional y racional, empleado por el personal uniformado de la Policía Nacional, como último recurso físico para proteger la vida e integridad física de las personas, incluida la de ellos mismos, sin mandamiento previo y escrito, para prevenir, impedir o superar la amenaza o perturbación de la convivencia y la seguridad pública, de conformidad con la ley, en los términos del artículo 166 de la Ley 1801 de 2016.” (Decreto 003, 2021.)

**Uso diferenciado de la fuerza:** “Principio de diferenciación: La actuación de la Policía Nacional diferenciará entre quienes ejercen de manera pacífica y activa su derecho a la reunión y manifestación pública, y de quienes ejecuten actos de violencia, que pongan en grave peligro derechos fundamentales o cometan conductas punibles. Esta diferenciación guiará la actuación policial y el excepcional uso de la fuerza, que deberá focalizarse y ejercerse exclusivamente contra estos últimos, y buscar la protección de todas las personas” (Decreto 053 de 2023).

#### 2.4. Siglas

<b>ACNUR</b>	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados.
<b>APEX</b>	Oracle Application Express.
<b>CEPAL</b>	Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
<b>CIEEIE</b>	Comisión Intersectorial de Estudios Económicos y de Información y Estadísticas del Distrito Capital.
<b>CONPES</b>	Consejo Distrital de Política Económica y Social
<b>DAE</b>	Dirección de Asuntos Étnicos
<b>DCDS</b>	Dirección de Convivencia y Diálogo Social – Secretaría de Gobierno
<b>DDHH</b>	Derechos Humanos.
<b>DTI</b>	Dirección de Tecnologías de la Información
<b>FIP</b>	Fundación Ideas Para la Paz.
<b>GUFUD</b>	Grupo de Fuerza Disponible
<b>IDPAC</b>	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.
<b>MIPG</b>	Modelo Integrado de Planeación y Gestión
<b>OAP</b>	Oficina Asesora de Planeación
<b>OCSYDH</b>	Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos
<b>OSC</b>	Organizaciones de la Sociedad Civil.
<b>ODS</b>	Objetivos de Desarrollo Sostenible.
<b>ONU</b>	Organización de las Naciones Unidas.
<b>PDD</b>	Plan Distrital de Desarrollo
<b>PNUD</b>	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
<b>PPIDHH</b>	Política Pública Integral de Derechos Humanos
<b>SART</b>	Sistema de Alertas y Respuestas Tempranas
<b>SAT</b>	Sistema de Alertas Tempranas
<b>SAR</b>	Subdirección de Asuntos Religiosos
<b>SDG</b>	Secretaría Distrital de Gobierno.
<b>UNDMO</b>	Unidad de Diálogo y Mantenimiento del Orden

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”





## 2.5. Ejemplos nacionales /internacionales

Para la construcción de antecedentes del OCSYDH, se realizó la revisión del documento Benchmarking Observatorios, que corresponde a uno de los insumos del Convenio 964/2020 suscrito entre la Subsecretaría para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). En este documento se puede identificar algunas experiencias de observatorios en América Latina, EEUU y Europa, que tienen métodos, problemáticas o líneas de análisis similares a las del Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos.

El documento señalado prioriza cuatro (4) variables de análisis para la comprensión de los observatorios, estas son la temporalidad de estudio, el uso de la investigación, la permanencia de los actores estudiados, y el tipo de recurso utilizado para el funcionamiento del Observatorio.

Ilustración 1. Variables análisis de Observatorios



Fuente. Documento benchmarking observatorios, PNUD. 2021

En el proceso de identificación y caracterización de los observatorios, el Benchmarking Observatorios, aporta la revisión de dieciocho (18) observatorios y de un Sistema de Alerta y Respuesta Temprana (SART) del PNUD con una breve descripción y caracterizando las variables antes mencionadas, incluye además la identificación de la rama o sector al que pertenecen, y si responden a nivel nacional, regional o local.

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



Tabla 1. Benchmarking Observatorios

SART-SAR-	Ciudad o País	Nombre del Sistema	Descripción	Variables				
				Tempo-realidad	Uso	Permanencia	Sector (Alcance nacional, local, regional)	Recursos
Observatorio	Bolivia – América Latina	ENGOV	Desde el año 2000 movimientos sociales y grupos de investigadores de todo el mundo están creando bases de datos en línea que registran de forma sistemática conflictos socioambientales en curso, informando sobre su localización, sus actores, sus demandas o las empresas en conflicto. <a href="http://www.engov.eu/bd_justicia_ambiental_es.php">http://www.engov.eu/bd_justicia_ambiental_es.php</a>	Presente	Investigación / Intervención	Desconocidos o emergentes	Privado / organización sin ánimo de lucro (nacional)	Capacidad tecnológica / menos capacidad humana
	Chile	OCCA	El observatorio de conflictividad civil y acceso a la justicia (OCCA) es un mecanismo para monitorear los conflictos civiles que viven las personas y las diversas barreras que enfrentan para resolverlos, con especial énfasis en los grupos en situación de vulnerabilidad en América Latina. <a href="https://occa.cejamericas.org/inicio/quienes-somos/">https://occa.cejamericas.org/inicio/quienes-somos/</a>	Presente	Investigación / Intervención	Desconocidos o emergentes	Privado / organización no gubernamental (nacional)	Capacidades Humanas / Menos capacidades tecnológicas
	Venezuela	Observatorio de conflictividad social	El observatorio Venezolano de Conflictividad Social (OVCS) es una organización no gubernamental (ONG) independiente. Monitorean, documentamos y difunden las exigencias de derechos humanos en toda Venezuela. <a href="https://www.observatoriodeconflictos.org.ve/">https://www.observatoriodeconflictos.org.ve/</a>	Presente	Investigación	Desconocidos o emergentes	Privado/ ONG (nacional-regional-local)	Capacidades Humanas / Capacidades tecnológicas
	Barcelona	Observatorio de antropología del conflicto urbano ACU	La investigación llevada a cabo por el OACU nace de la exigencia de entender y reflexionar sobre las formas que el “conflicto” toma en las ciudades contemporáneas. <a href="https://observatoriconflicteurba.org/">https://observatoriconflicteurba.org/</a>	Presente	Investigación	Desconocidos o emergentes	Privado / ONG (local)	Capacidades Humanas / Capacidades tecnológicas

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



América Latina	OCMAL	Para cumplir los objetivos propuestos, OCMAL sistematiza información disponible entre las organizaciones, identifica necesidades particulares de cada organización, y propone y ejecuta tareas para satisfacer dichas necesidades. <a href="https://www.ocmal.org">https://www.ocmal.org</a>	Presente/ Futuro	Investigación	Desconocidos o emergentes	Privado / organizaciones civiles (nacional-regional-local))	Capacidades Humanas / Capacidades tecnológicas
Argentina	SISMO	El observatorio de Conflictividad Social en Mar del Plata nació en el marco del SISMOS (Seminario de Investigación Sobre el Movimiento de la Sociedad). Nuestro objetivo es confeccionar una base de datos sobre la protesta en Mar del Plata, reconstruyendo tanto datos actuales como una serie histórica. <a href="https://observatoriodeconflictividad.org/">https://observatoriodeconflictividad.org/</a>	Pasado/ Presentes	Investigación	Desconocidos o emergentes	Privado-rama de poder//ejecutivo (regional)	Capacidades Humanas /Menos capacidades tecnológicas
Barcelona	OCSYDH	El OCSYDH es un observatorio que depende del grupo de investigación de la Universidad de Barcelona ICCS (Investigaciones sobre Conflicto y Cambio Sociales). El objetivo fundamental del OCSYDH es generar conocimiento sobre bases científicas de las lógicas del conflicto y el cambio. <a href="https://www.observatoridelconflictosocial.org/inicio">https://www.observatoridelconflictosocial.org/inicio</a>	Presente	Investigación	Desconocidos o emergentes	Privado / organización sin ánimo de lucro (local)	Capacidad Humana
Chile	COES	El Centro de Estudios de Conflicto y Cohesión Social (COES) desarrolla investigación colaborativa en temas relacionados al conflicto social y la cohesión (convivencia) en Chile. <a href="https://coes.cl/">https://coes.cl/</a>	Pasado/ Presentes	Investigación	Desconocidos o emergentes	Privado / organización sin ánimo de lucro (nacional)	Capacidad Humana
Argentina	OCSO-NEA IDEAS	El OCSO-NEA es un registro sistemático, sincrónico y permanente de los conflictos sociales. <a href="http://fundacionideashaco.org/observatorio.html">http://fundacionideashaco.org/observatorio.html</a>	Presente	Investigación	Desconocidos o emergentes	Privado / organización sin ánimo de lucro (nacional)	Capacidades Humanas / Capacidades tecnológicas

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



	Arizona	EJATLAS	El atlas de justicia ambiental documenta y cataloga los conflictos sociales en torno a cuestiones ambientales. En todo el mundo, las comunidades están luchando para defender su tierra, aire, agua, bosques y sus medios de vida de proyectos dañinos y actividades extractivas con fuertes impactos ambientales y sociales <a href="https://ejatlas.org/">https://ejatlas.org/</a>	Pasado/ Presentes	Investigación	Desconocidos o emergentes	Privado / organización sin ánimo de lucro (nacional-regional-local)	Capacidades tecnológicas / Menos capacidad humana
SAT	Perú	Reporte de conflictos sociales	Es un instrumento de monitoreo cuyo objetivo es informar mensualmente acerca de los actores, los problemas y el desarrollo de los conflictos sociales registrados por la Defensoría del Pueblo a nivel nacional. <a href="https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/12/Reporte-Mensual-de-Conflictos-Sociales-N%C2%B0-201-noviembre-2020.pdf">https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/12/Reporte-Mensual-de-Conflictos-Sociales-N%C2%B0-201-noviembre-2020.pdf</a>	Presente	Investigación / Intervención	Desconocidos o emergentes	Público/ (nacional)	Capacidades Humanas / Menos capacidades tecnológicas
SAT	Colombia	SAT-SISAT	Busca identificar escenarios de riesgo en los que se encuentre inmersa cualquier población del territorio Nacional. Emite alerta para el Ministerio del Interior y las autoridades, al igual que presenta información georreferenciada por medio del SISTAT. <a href="https://www.defensoria.gov.co/">https://www.defensoria.gov.co/</a>	Pasado/ Presentes	Investigación	Desconocidos o emergentes	Público/ (nacional-Regional-Local)	Capacidades Humanas
Observatorio	Colombia	OTR	Busca ofrecer información y producir análisis que contribuyan al desarrollo de la política pública y el debate sobre el presente y el futuro de las tierras rurales en Colombia que responda a los desafíos de la transformación del campo. <a href="https://www.agenciadetierras.gov.co/la-agencia/otr/">https://www.agenciadetierras.gov.co/la-agencia/otr/</a>	Pasado/ Presente	Investigación	Conocidos/ Desconocidos o emergentes	Rama de Poder// Ejecutivo (Nacional-Regional-Local)	Capacidades Humanas / Capacidades tecnológicas

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



Observatorio	Colombia	Observatorio de Memoria y Conflicto OMC	El observatorio de Memoria y Conflicto (OMC) es un proceso estratégico orientado a la planificación, producción, acopio, procesamiento, análisis y difusión de información estadística y geográfica, a través de informes, estudios e investigaciones que contribuyan con el deber de memoria del Estado, al esclarecimiento histórico. <a href="https://centrodememoriahistorica.gov.co/e-l-observatorio-de-memoria-del-cnmh-actualiza-las-cifras-del-conflicto-armado-en-colombia/">https://centrodememoriahistorica.gov.co/e-l-observatorio-de-memoria-del-cnmh-actualiza-las-cifras-del-conflicto-armado-en-colombia/</a>	Pasado/ Presente	Investigación / Intervención	Desconocidos o emergentes	Público/ (nacional)	Capacidades Humanas / Menos capacidades tecnológicas
Sistema de monitoreo de	Colombia	COPREDEH	La Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos -COPREDEH- presentó los avances del proceso de fortalecimiento del Sistema de Alerta y Respuesta Temprana - SART- al Comité Ejecutivo para la consolidación de la Paz de las Naciones Unidas en Guatemala. <a href="https://copredeh.gob.gt/">https://copredeh.gob.gt/</a>	Presente	Investigación /	Desconocidos o emergentes	Rama de Poder/Ejecutivo (nacional)	Capacidades Humanas / Capacidades tecnológicas
SART	Bogotá	SIGETH	Promueve la articulación de los actores que intervienen en el sector de hidrocarburos. Fortalece y genera capacidades en comunidades, gobiernos y empresas; previene y transforma las relaciones conflictivas; y construye visiones conjuntas y sostenibles del territorio. <a href="http://sigeth.anh.gov.co/por/">http://sigeth.anh.gov.co/por/</a>	Presente/ Futuro	Investigación /	Conocidos	Rama de Poder/Ejecutivo (Nacional-Regional-Local)	Capacidades Humanas / Capacidades tecnológicas
Observatorio	Bogotá	Observatorio de la Democracia	El observatorio de la Democracia de la Universidad de Los Andes genera, analiza e interpreta datos de opinión pública y comportamiento político y social con el fin de contribuir al debate y a la generación de políticas públicas, iniciativas y acciones frente a temas clave del país. <a href="https://obsdemocracia.org/">https://obsdemocracia.org/</a>	Pasado/ Presente	Investigación /	Conocidos/ Desconocidos o emergentes	Privado / Organización Sin Ánimo de Lucro (Nacional-Regional-Local)	Capacidades Humanas / Capacidades tecnológicas

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



Documento Técnico de Soporte del Observatorio  
de Conflictividad Social y Derechos Humanos

Observatorio	Bogotá	LA FIP	La Fundación Ideas para la Paz (FIP) es un centro de pensamiento independiente creado en 1999 por un grupo de empresarios colombianos. Su misión es generar conocimiento, proponer iniciativas, desarrollar prácticas y acompañar procesos para contribuir a la construcción de una paz estable y duradera en Colombia. <a href="http://www.ideaspaz.org/foundation/about">http://www.ideaspaz.org/foundation/about</a>	Pasado/Presente	Investigación	Desconocidos	Privado / Organización Sin Ánimo de Lucro (Nacional)	Capacidades Humanas / Menos capacidades tecnológicas
--------------	--------	--------	--	-----------------	---------------	--------------	--	--

Fuente: Documento Benchmarking Observatorios, PNUD, 2021.

Ahora bien, dentro de la construcción de los antecedentes, y tomando de referencia el documento Benchmarking Observatorios, se decidió analizar los observatorios del ámbito distrital, especialmente aquellos que hacen parte de la Red de Observatorios y que tienen temáticas afines al propósito del observatorio, con el fin de contar con una visión panorámica de estos procesos e identificar posibles puntos de confluencia con el OCSYDH. Los observatorios distritales que se tomaron en cuenta para este fin se listan a continuación:

Tabla 2. Listado de los Observatorios Distritales

Entidad/Sector	Nombre del Observatorio	Objetivo
Secretaría Distrital de Gobierno - Dirección de Relaciones Políticas.	Observatorio de Asuntos Políticos	Consolidar el observatorio de Asuntos Políticos como centro de producción de conocimiento orientado al análisis de la información derivada de la gestión de las relaciones estratégicas de la administración con los diferentes actores políticos y sociales, para la generación de conocimiento, difusión y análisis de información especializada y oportuna para la toma de decisiones que generen mayor gobernabilidad.
Secretaría Distrital de Gobierno - Subdirección de Asuntos Locales.	Observatorio Gestión Pública Local	Consolidar la información referente a las Alcaldía Locales, posterior a un análisis y evaluación cuantitativa y cualitativamente de manera eficiente, con el fin de difundir la información, para la toma de decisiones y la gestión de mejora continua de la secretaría y sus respectivas Alcaldías Locales.
Secretaría Distrital de Planeación - Dirección de Integración Regional, Nacional e Internacional (DIRNI) suscrita a la Subsecretaría de Planeación Socioeconómica.	Observatorio de Dinámicas Urbano Regionales (ODUR).	El observatorio de dinámicas urbano, regionales apoya la coordinación de políticas públicas y de los instrumentos de planeación regional, al tiempo que contribuye a la identificación y valoración de retos, oportunidades y aspectos críticos a considerar, tanto del sector público como del sector privado. Produce documentos de análisis de la situación ambiental, social, económica e institucional, en los municipios de la región capital, y se soporta en datos relevantes para medir relaciones de interdependencia.
Secretaría Distrital de Planeación - Dirección de Diversidad Sexual.	Observatorio Poblacional Diferencial y de Familias (OPDF)	Se concibe como un escenario creado para la investigación, el análisis, la interpretación, el seguimiento y evaluación de la información sobre las realidades y dinámicas poblacionales del Distrito en relación con las personas con Discapacidad, de los sectores LGBTI, del fenómeno de Habitabilidad en Calle y del sujeto de derecho colectivo Familia.

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



Entidad/Sector	Nombre del Observatorio	Objetivo
Secretaría General - Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, de la Paz y la Reconciliación.	Observatorio Distrital de Víctimas del Conflicto Armado (ODVCA)	Generar, procesar y divulgar información que pueda aportar al mejoramiento y toma de decisiones alrededor de la Política de Atención, Asistencia, Reparación Integral y Garantías de no Repetición para las víctimas del conflicto armado que residen en Bogotá D.C.

Fuente: Elaboración propia a partir del Inventario de Observatorios de Bogotá, SDP, 2021.  
Tomado de: <http://www.inventariobogota.gov.co/observatorios>.

### 3. JUSTIFICACIÓN

En la práctica de la administración pública se ha generado y mantenido un consenso en torno a la importancia y el valor de la participación y el diálogo social, este no siempre está orientado por los mismos valores y en consecuencia no tiene los mismos alcances. De tal manera que lo primero en que se debe cuestionar es para qué, más allá de los mandatos legales y constitucionales se debe movilizar recursos en favor de la participación y el diálogo social.

Desde la perspectiva democrática que orienta el Estado Social de Derecho en Colombia y la administración pública Distrital, la primera respuesta posible será; para fortalecer las ciudadanías. Sin embargo, teniendo en cuenta los problemas de confianza y gobernabilidad identificados, a ese propósito tendremos que agregar; generar, reconstruir o fortalecer los lazos de confianza entre los ciudadanos y de ellos con las instituciones que permitan el cumplimiento del mandato popular expresado en el programa de gobierno electo y su respectivo Plan distrital de Desarrollo a partir de los principios de participación, transparencia y colaboración que orientan a nivel internacional las iniciativas de Gobierno Abierto desde el “Memorandum for Transparency and Open Government” de Barack Obama en el 2009 (Criado, 2012, P. 2).

Así, el Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos – OCSYDH dentro de sus acciones buscará identificar las conflictividades que se desarrollan entre actores sociales de la ciudad a escala local o distrital y las que repercuten en su convivencia por ocurrir en el territorio; la dinámica del diálogo social como método de resolución de dichas conflictividades reconociendo los derechos que convergen en su desarrollo y particularmente en el ejercicio de derechos como la protesta y la movilización social así como a la participación; la gobernabilidad y la gobernanza en la ciudad. Dicha acción será abordada a partir del monitoreo y seguimiento a los fenómenos de diálogo social, movilización, conflictividad y vulneración de los Derechos Humanos, la caracterización de actores y su dinámica y el análisis de las corrientes de opinión pública.

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 Subsecretaría para la Gobernabilidad y la Garantía de Derechos entre otras, *“Adelantar investigaciones sobre temas que permitan el fortalecimiento del ejercicio de la participación y la democracia participativa en atención a los mecanismos de participación previstos en la Constitución y la ley”*.

**Nota:** *“Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”*



Como se puede apreciar, la combinación de datos y fuentes de información permite tener un cubrimiento general de cómo las ciudadanías están percibiendo y manifestándose en función del gobierno distrital. En ese sentido, además de las contribuciones académicas que se pueden hacer a las metodologías de investigación social, los productos que se esperan del observatorio buscan transformar datos en información de tal forma que se posibilite la atención de la administración a los problemas ciudadanos a partir de estrategias de construcción de alternativas de acción a partir de las expectativas de los ciudadanos. Así mismo, el desarrollo de este tipo de investigaciones de forma permanente permite en momentos de crisis generar alternativas de gestión desde el ámbito comunicacional.

El acceso a la información debe ser visto como un esfuerzo encaminado, entre otras cosas, a fortalecer la gobernabilidad y la gobernanza de las instituciones gubernamentales, fomenta la eficiencia e integridad en el manejo de recursos públicos y es esencial para hacer al Estado más transparente, efectivo, y responsable al respetar y promover los derechos individuales, y atender mejor a las necesidades y demandas públicas (OEA, 2017).

En lo referente a las agendas multilaterales, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente refieren en el ODS 16 a Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles, esto requiere una mayor participación entre los diversos actores de la sociedad, esto es, gobiernos, sociedad civil, sector privado y organizaciones internacionales con la finalidad de construir sociedades más justas, pacíficas e inclusivas, esto influye de forma positiva la paz en la generación de oportunidades de negocios al aumentar la estabilidad, mejorar las perspectivas económicas y construir tejido social y económico en una comunidad.

En este sentido, generar espacios de participación de la sociedad civil en estos cambios implica un aumento de la legitimidad del sistema, fomentando así la participación y los vínculos entre ciudadanía y Estado.

Con este propósito se incluyen dentro de sus metas, crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas (meta 16.6); garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades (meta 16.7), Ampliar y fortalecer la participación de los países en desarrollo en las instituciones de gobernanza mundial (meta 16.8); Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales (meta 16.10).

### 3.1. Desarrollo de la Política Pública Integral de Derechos Humanos

La Política Pública Integral de Derechos Humanos (PPIDDHH) tiene por objeto ***“Garantizar el Goce efectivo de los derechos humanos de las personas que habitan o transitan Bogotá, a través de la articulación interinstitucional y ciudadana en el marco del Sistema Distrital de Derechos Humanos”*** y fue adoptada mediante el Documento CONPES No. 05, de 2019 (vigencia 2019-2034).

En este sentido, el Observatorio de Conflictividad Social -OCSYDH, se encuentra asociado al objetivo de la PPIDDHH No. 1 ***“Coordinar acciones para la garantía de los derechos a la integridad personal, las***

***Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”***





*libertades individuales y colectivas, la seguridad y la participación ciudadana en Bogotá, a través de la promoción, la prevención, la protección y el seguimiento en el marco del Sistema Distrital de Derechos Humanos".* Así mismo, se inserta dentro de la meta 1.5.4, implementar un Observatorio de Conflictividad que *"monitoreará y hará seguimiento de los intereses y repertorios de acción social colectiva de los actores sociales, sus reivindicaciones para diseñar estrategias para la mejora de la gobernabilidad en Bogotá".*

Dado que la PPIDDHH posee una vigencia proyectada hasta el 2034, el OCSYDH debe ser pensado como un ejercicio que supere la agenda del periodo de gobierno y se pueda orientar a la permanencia durante más tiempo, de manera que nutra los análisis en términos de la conflictividad social en la ciudad, y sus diversas expresiones, lo que podría aportar elementos para la construcción de una línea base de este fenómeno y las alternativas para su atención en el mediano y largo plazo.

En este sentido, al tener información estructurada y completa, la administración distrital podrá comprender cuales son las demandas de las ciudadanías, cuáles son los principales motivos por los que se movilizan los ciudadanos y las temáticas que generan conflictos en los territorios. Con esta información se podrán gestionar las soluciones a dichas problemáticas y conflictividades con los actores competentes, diseñar políticas públicas y estrategias que respondan a las nuevas demandas de la ciudadanía para construir confianza y legitimidad. El resultado de estos análisis permite que la institucionalidad pueda interpretar mejor los requerimientos de las y los ciudadanos.

## 4. OBJETIVOS

### 4.1. Objetivo General

Analizar y procesar información sobre las dinámicas, actores y posibles vulneraciones a los Derechos Humanos en el marco de la conflictividad social en la ciudad de Bogotá, para la generación de recomendaciones que permitan la toma de decisiones en materia de garantía de derechos y gobernabilidad.

### 4.2. Objetivos específicos

- Caracterizar los actores sociales que hacen parte de las conflictividades sociales en la ciudad de Bogotá, de forma que se permita la comprensión de sus dinámicas de participación y relacionamiento entre sí, y con la institucionalidad.
- Analizar las vulneraciones a los Derechos Humanos en el marco de la conflictividad social en la ciudad de Bogotá y que faciliten hacer recomendaciones para la prevención de acciones que pongan en riesgo los derechos de los actores comprometidos en las reivindicaciones sociales.
- Identificar cuáles son las demandas sociales en el marco de la conflictividad social que puedan afectar la gobernabilidad en la ciudad de Bogotá, con el fin de emitir recomendaciones al gobierno distrital.
- Construir un sistema de información donde se registren, sistematicen y clasifiquen los datos relacionados con la conflictividad social, con insumos para analizar las variables y constantes que afecten la gobernabilidad en la ciudad de Bogotá.

**Nota:** "Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"



- Desarrollar procesos de investigación derivados de las líneas de actores sociales, gobernabilidad y vulneración de Derechos Humanos, que contribuyan a la generación e innovación del conocimiento en torno a las conflictividades sociales y la garantía de derechos.

## 5. FUNCIONES DEL OBSERVATORIO

### 5.1. Funciones generales

- El Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos producirá información y análisis de las conflictividades y facilitará la gestión de la Subsecretaría para la Gobernabilidad y la Garantía de Derechos en relación con las magnitudes, los actores y las vulneraciones a los Derechos Humanos en el marco de la conflictividad social de la ciudad de Bogotá mediante la generación de recomendaciones que permitan la recuperación de escenarios de confianza y diálogo activo con actores sociales.
- El Observatorio se encuentra adscrito a la Subsecretaría para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos, como uno de los retos a adelantar en el marco de su misionalidad. Adicionalmente, se proyecta que tenga acciones colaborativas con la Dirección de Derechos Humanos u otras dependencias, a partir del intercambio de datos y la sistematización de la información y la generación de orientaciones para la implementación de las acciones pertinentes, en materia de conflictividad social y la vulneración de derechos humanos. Se trata de establecer relaciones de doble vía, en las que el Observatorio se erige en una fuente institucional de información, al mismo tiempo que ofrece alternativas de respuesta efectiva en el marco de la gobernabilidad y garantía de derechos, y acorde a las competencias de la Secretaría Distrital de Gobierno.
- El Observatorio conforme al estudio de los fenómenos de conflictividad social identificará los asuntos y/o problemáticas que afectan la gestión pública de la ciudad, los cuales serán atendidos dentro del marco del fortalecimiento de las relaciones estratégicas de la Administración Distrital. Para este fin, se definirán a partir de las temáticas de investigación del Observatorio, criterios, supuestos o hipótesis de trabajo derivadas del análisis del contexto actual en el que se enmarquen los asuntos de ciudad.

### 5.2. Funciones específicas

- Recolección, actualización y análisis de datos que permitan emitir recomendaciones, estrategias e indicadores para la anticipación del conflicto y el desescalamiento de las conflictividades sociales y la garantía de los derechos de los actores inmersos.
- Coordinar acciones conjuntas con las áreas y dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno, en los temas que se consideren necesarios y que son complementarios a la naturaleza del Observatorio.
- Elaborar y presentar los análisis, estudios e investigaciones referentes a las conflictividades sociales, vulneraciones de Derechos Humanos, así como sus actores y la incidencia sobre la gobernabilidad de la ciudad.

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



- Consolidar información cuantitativa y cualitativa sobre conflictividades sociales y vulneración de Derechos Humanos, que soporten la toma de decisiones estratégicas y la articulación entre sectores.
- Elaboración y actualización de los mapas de conflictividad y de vulneraciones de Derechos Humanos mediante:
  - Consolidación de datos con fuentes primarias y secundarias tanto institucionales como de las organizaciones sociales.
  - Actualización y verificación de variables y parámetros de evaluación.
- Articular espacios de intercambio de información, contenido, experiencias y metodologías con la Red de Observatorios Distritales para la gestión y producción de conocimiento.
- Propiciar un sistema de información que integre los datos de la Subsecretaría para la Gobernabilidad y garantía de derechos y las dependencias adscritas, Dirección de Convivencia y Diálogo Social y la Dirección de Derechos Humanos, Dirección de Asuntos Étnicos y Subdirección de Asuntos Religiosos, que permita la sistematización y la generación de orientaciones para la implementación de las acciones pertinentes en materia de Conflictividad Social.

### 5.3. Líneas de investigación

El Observatorio analiza las conflictividades que se desarrollan entre actores sociales y las posibles vulneraciones de DDHH en el marco de la conflictividad social, y su repercusión en la gobernabilidad de la ciudad de Bogotá. En materia de producción de conocimiento, una línea de investigación guía u orienta la actividad investigativa, es decir traza las acciones, el horizonte de análisis y las actividades de un proyecto de investigación en torno a un problema a analizar. El Observatorio generará información a través de datos, documentos y publicaciones por medio de tres líneas de investigación: (i) Actores sociales, (ii) Gobernabilidad y (iii) Vulneraciones de Derechos Humanos; las cuales se alimentan a partir del monitoreo y seguimiento de la movilización social, los conflictos latentes y las tensiones que se desarrollan en el espacio público como parte de las dinámicas de la conflictividad social en el Distrito. Estas líneas orientan las perspectivas de análisis que permitirán sugerir al gobierno distrital, posibles rutas para la transformación positiva de las conflictividades sociales.

A continuación, se exponen estas líneas, su pertinencia y los objetivos que se derivan de cada una de ellas.

#### 5.3.1. Línea de investigación de Actores sociales

Desde el punto de vista técnico y conceptual, los actores sociales se conciben como “(...) las unidades reales de la acción de la sociedad: tomadores y ejecutores de decisiones que inciden en la realidad social. Actúan como individuos y colectivos que además están sometidos a otras condiciones culturales, étnico-culturales, políticas y territoriales” (Pírez, 1994), es decir, que “deciden participar como individuos o colectivos para intentar solucionar problemas de sus necesidades, ubicándose en un espacio social frente a un adversario u opositor” (Bolos, 1999), por lo cual se encuentran en el terreno de las conflictividades y tensiones que se dan en el marco de las relaciones sociales.

*Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”*



Desde esta línea se busca comprender quiénes son los actores sociales en el marco de la conflictividad social de la ciudad de Bogotá, así como sus formas de organización, sus dinámicas territoriales y su incidencia con la institucionalidad, mediante la identificación de los actores sociales de la ciudad, y sus formas de acción en relación con la administración distrital, mediante un instrumento de recolección y sistematización de la información, como son los propios actores sociales, que permita posteriormente consolidar la información recogida a partir del análisis cualitativo como insumo para la definición de líneas de acción y la orientación en términos de política pública.

En relación al cómo saber quiénes son los actores, cómo se mueven en el distrito, cuáles son preocupaciones, qué solicitan del gobierno, a qué aspiran, cuál es su percepción del gobierno distrital, cómo están conformados, cuáles son sus objetivos, cuáles son sus proyectos, entre otros, es preciso proponer un método de análisis que permita recoger a partir del estudio de distintas variables, el panorama de su acción en la ciudad e indicar las posibles rutas de trabajo que se puedan trazar de cara a los desafíos que surgen en el Distrito Capital, los cuales exceden las situaciones coyunturales y pueden tornarse en visiones a mediano y largo plazo.

Como una de las herramientas para identificar los diversos actores que se movilizan en la ciudad, (tanto a través de la protesta como de otras formas) para acercarse a la comprensión de sus dinámicas, y cómo interactúan, desde el Observatorio se ha propuesto la caracterización de estos actores, a través de un instrumento que permita recoger de primera mano la información e identificar oportunidades de análisis en temas estratégicos, así como los mecanismos que se pueden posibilitar desde la institucionalidad para favorecer una relación de confianza con la ciudadanía bajo las lógicas de la gobernabilidad en la ciudad.

Sin embargo, este ejercicio no se agota allí, y se propone que se vayan elaborando documentos con distintas fuentes que sirvan como referencia para la articulación y el mantenimiento de ese canal de comunicación con los distintos actores.

De acuerdo con algunos de los autores revisados, el proceso para la caracterización de actores puede ser tan amplio o concreto como se quiera, teniendo en cuenta las variables a analizar, el tamaño del proceso de que hacen parte y el impacto que tienen sobre ellos las decisiones que se toman.

Algunos de los textos revisados coinciden en ello, si bien se centran en herramientas como el Mapeo de Actores, ofrecen algunos elementos guía a considerar para realizar una revisión más profunda, en particular en el ámbito de lo público. Como se tiene con Silva (2017), “El mapeo de actores supone una herramienta para entender la realidad de un escenario social específico; sirve para “tomar una fotografía” de las personas y grupos que participan de una serie de interacciones sociales sostenidas y dirigidas a abordar un problema público. Puede constituirse como el lente que permite identificar actores, intereses, recursos y estrategias de toma de decisión y acción”.

Para efectos de la implementación de esta línea, se propone aplicar una metodología de análisis cualitativo y cuantitativo, que incluye el uso de instrumentos y herramientas como las entrevistas semiestructuradas (cuando así se estime necesario), para ampliar información que no se haya incluido en la caracterización, la incorporación de contextos sobre su identidad, agendas y proceso organizativo, la lectura de información secundaria como diagnósticos institucionales, caracterizaciones y fichas, se incorporan metodologías de análisis provenientes de

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



la disciplina de las políticas públicas todas ellas cobijadas bajo la Metodología de Marco Lógico, que incluyen análisis de problemas sociales y públicos, análisis de actores stakeholders, estudios de caso, entre otros.

En cuanto a las temáticas a abordar, se plantea tomar en cuenta aquellas que sean estratégicas y coyunturales para la ciudad y que permiten configurar análisis multivariantes de los comportamientos de los actores sociales en distintos escenarios. Sin embargo, el alcance no se limita a este tipo de contingencias o al análisis coyuntural, en la medida en que el Observatorio tiene entre sus propósitos ofrecer una mirada de largo aliento y anticiparse a los posibles asuntos que cobrarán fuerza en la agenda pública.

### 5.3.2. Línea de investigación de Gobernabilidad

Desde esta línea de investigación se busca analizar la aparición y desarrollo de conflictos entre las instituciones públicas y los actores sociales en relación con la confianza y legitimidad de las entidades públicas en el contexto distrital, a partir de las tendencias de opinión y el estudio de las interacciones sociales, específicamente aquellas que se enmarcan en la conflictividad social y se expresan en escenarios de movilización social.

El Observatorio entiende la movilización social como el derecho de toda persona a reunirse y manifestarse pública y pacíficamente, de forma individual o colectiva, presenta una dimensión estática (reunión) o dinámica (movilización); así mismo, se suele presentar de forma espontánea o coordinada. En consecuencia, el estudio de la gobernabilidad en sociedades democráticas como la colombiana, expuestas a una latente conflictividad social, quiere ahondar los procesos de comprensión (metodológica e investigativamente) frente a la compleja relación que configura los contextos de movilización social y la interlocución necesaria con la administración pública distrital, todo ello, para aportar a el manejo adecuado del conflicto.

La Gobernabilidad, por su parte constituye una categoría conceptual para el análisis político de la gestión gubernamental. En este sentido, el Observatorio entiende la categoría como cualidad propia de una comunidad según la cual su gobierno a través de las instituciones efectúa de manera eficaz la voluntad ciudadana y materializa una organización estatal que concrete la legitimidad necesaria para la profundización de la democracia.

Según Bobbio & Matteuchi (1998) la gobernabilidad es la tesis del ejercicio de gobierno, consistente en la relación entre gobernantes y gobernados, la cual requiere necesariamente tanto de cooperación como de interacción entre los diferentes actores sociales y los agentes estatales para la construcción del orden social. La interacción entre gobernantes y gobernados refiere a las capacidades que tiene el gobierno y la efectividad con la cual cumple las demandas políticas; hace entonces referencia a una tensión existente entre dos partes como producto de las decisiones políticas y el encargo de una ejecución al aparato burocrático.

Desde esta línea de investigación se busca analizar la aparición y desarrollo de conflictos entre las instituciones públicas y los actores sociales en relación a la confianza y afabilidad con las entidades públicas, a partir de las tendencias de opinión y el estudio de las interacciones sociales. Para lograr lo anterior, se pretende producir informes de contexto, referentes a conflictos sociales manifiestos en las interacciones que se desarrollan en los *social media* desde la perspectiva del Diálogo Social, identificar puntos de confluencia respecto a los temas de interés y *trendig topics* de la opinión pública (a partir de los mensajes emitidos por diferentes actores sociales), la institucionalidad, principalmente la Alcaldía Mayor y los medios de comunicación y finalmente, elaboración de

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



documentos para el análisis de redes sociales en relación con el alcance de las principales conflictividades identificadas.

En relación con la importancia de las redes sociales para comprender la participación política contemporánea, Castells afirma (2009), "...nuestro contexto histórico está marcado por los procesos contemporáneos de la globalización y el nacimiento de la sociedad red, que dependen de redes de comunicación que procesan el conocimiento y las ideas para crear y destruir la confianza, la fuente decisiva de poder" (p.41). Lo que hace necesario prever posibles conflictos emergentes en el panorama distrital, así como los potenciales cambios que de ellos derivarían en la relación administración - ciudadanías (Criado, 2012, P. 1) desde la óptica del diálogo social.

Dicha perspectiva analítica se considera relevante para la administración distrital, toda vez que en este escenario "el público ya no es un ente pasivo que únicamente consume, ahora también crea y distribuye la información, lo que empodera a la ciudadanía y le otorga un papel preferente en el cambio democrático impulsado a través de estos nuevos medios" (Alonso, 2018).

Sobre esta base es como se entenderá la importancia de hablar sobre gobernabilidad en la ciudad, que va más allá de ese cumplimiento formal de lo consagrado en la constitución, sino que busca incorporar el análisis de los escenarios de expresión ciudadana, como las diferentes formas de movilización social, procesos de organización ciudadana, formas de participación ciudadana, percepción y opinión sobre la acción institucional, conflictos y tensiones, sobre los cuales se debe dar la garantía y goce efectivo de derechos al colectivo, atendiendo al objetivo estratégico de la Secretaría Distrital de Gobierno: "Construir relaciones de confianza con los diferentes actores que permitan un gobierno democrático local y con participación incidente, mediante estrategias de innovación y gestión del conocimiento transparentes y articuladas que garanticen el respeto y goce efectivo de los derechos humanos".

La línea de gobernabilidad se desarrollará sobre el aprovechamiento de métodos de diálogo asociados a la Web 2.0; que refiere a la existencia de nuevas herramientas y aplicaciones gracias a las cuales los usuarios se convierten en participantes activos de la creación, organización, edición, combinación, intercambio, comentario y evaluación de contenido posibilitando la interacción en red (Criado, 2012, pp. 2 - 7). En palabras de Laura Alonso-Muñoz, (2015):

"las potencialidades de Internet y las redes sociales han abierto un sinfín de oportunidades en términos comunicativos. Se ha creado la coyuntura perfecta para que ciudadanos, blogueros y activistas, entre otros, puedan participar de forma activa en la construcción de la agenda pública. Se trata de una gran oportunidad para los movimientos sociales, que a través de la red pueden expandir sus protestas y transmitirle al público su mensaje, sin necesidad de pasar por los medios de comunicación primero y evitando cualquier posible sesgo" (p.10).

Las redes sociales virtuales debido a sus propias características constituyen un espacio real en el cual se desarrollan contactos sociales y se establecen vínculos con otros usuarios gracias a diversos mecanismos de agrupación y de relacionamiento, lo que las convierte en recursos inestimables para la asociatividad y agrupación de los actores sociales, importantes para sus actividades sociales y de manifestación política. De esta manera, la comunicación y la cooperación son importantes para el sostenimiento de una relación entre sujetos, lo que

**Nota:** "Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"



permite una interacción temporal en tiempo real (Ávila- Toscano, 2012). De ahí que, las tareas propias de la línea de investigación de Gobernabilidad se complementan con el uso de herramientas para el análisis de redes sociales virtuales (social media), como las de la Agenda Setting.

Entre los propósitos de la línea se encuentran: (i). Identificar los principales temas y asuntos de interés que se están debatiendo en la agenda pública del Distrito y las reacciones que estas generan entre los distintos actores sociales, (ii). Valorar las acciones de política pública que se producen desde el gobierno de la ciudad y sus efectos en la ciudadanía, (iii). Demarcar los hitos de gobernabilidad que puedan ser parte de las discusiones de la ciudad y que tal vez sean susceptibles de verse expresados en tensiones y conflictividades sociales. (iv). Generar una serie de recomendaciones y observaciones estratégicas a la administración distrital con miras a una mejor toma de decisiones.

La metodología para esta línea incluye la revisión de fuentes secundarias como la información que producen los medios de comunicación, los documentos de entidades, producciones académicas, así como encuestas de opinión pública, datos que circulan en las redes sociales e información de la sociedad civil. Esto se complementará con datos que se recolecten de la gestión de la Subsecretaría para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos. Lo que se prevé es realizar informes de análisis en los que se recopile la información de todas estas fuentes, y que de ahí se puedan desprender las recomendaciones estratégicas para la toma de decisiones.

### 5.3.3. Línea de investigación de Vulneración a los Derechos Humanos

A partir de la línea de investigación de vulneración de derechos se busca analizar las vulneraciones a los Derechos Humanos que se produzcan en los escenarios de movilización social, los conflictos latentes y las tensiones en el espacio público dentro del marco de las conflictividades sociales en la ciudad de Bogotá, mediante la realización de seguimiento a los casos de vulneración de derechos humanos a partir de las categorías establecidas en los instrumentos del sistema distrital de derechos humanos, documentando las vulneraciones, con el propósito de establecer recomendaciones para su abordaje desde la institucionalidad distrital; y finalmente generando informes de análisis cualitativo y cuantitativo que permitan identificar las principales causas de estas vulneraciones, con miras a ofrecer alternativas de prevención a futuro.

Dentro de esta línea, se pueden considerar dos grandes tipos de ejercicios de reflexión: uno de carácter cualitativo que recoge la mayor cantidad de información frente a las situaciones que devienen en vulneraciones a los Derechos Humanos y que comprende aspectos tales como la información relacionada con los actores vulnerados o los causantes de la vulneración, la población que resulta afectada, las circunstancias en que se producen, etc. Por otro lado, se cuenta con un tipo de observación, de carácter cuantitativo que recupera y analiza información proveniente del aplicativo Poliscopio, (perteneciente al módulo de Rutas de atención de la Dirección de Derechos Humanos - SDG) susceptible de ser complementado con otras fuentes, de manera que se puedan elaborar reportes de cifras, estadísticas y datos con cruces desde las distintas variables de análisis, que sean complementarios a los insumos generados por las otras líneas de investigación.

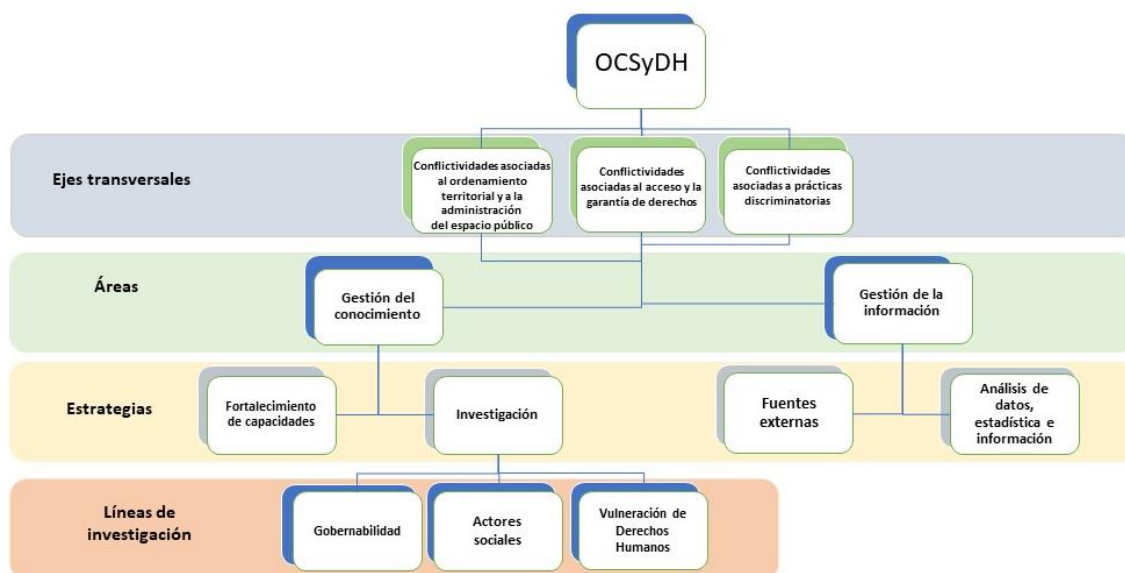
**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



## 6. COMPONENTES DEL OBSERVATORIO

El Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos, cuenta con un esquema de funcionamiento para el abordaje de las temáticas y fenómenos que hacen parte de su objeto de análisis. A continuación, se describe la ilustración 1.

Ilustración 2. Esquema de funcionamiento OCSYDH



Fuente: Elaboración propia, equipo de trabajo OCSYDH (2023)

Como se observa en la anterior ilustración, el observatorio cuenta con tres ejes transversales de análisis que constituyen las variantes identificadas y priorizadas para la comprensión de la conflictividad social en la ciudad de Bogotá, y estas son: Conflictividades asociadas al ordenamiento territorial y a la administración del espacio público, conflictividades asociadas al acceso y la garantía de derechos y conflictividades asociadas a prácticas discriminatorias.

A su vez, el OCSYDH cuenta con dos áreas de trabajo esencialmente, la primera relacionada con los procesos de producción de conocimiento cualitativos, cuyas características son la reflexividad frente a las dimensiones y factores de la conflictividad social; la segunda, relacionada con i) la producción de conocimiento cuantitativo y estadístico, y ii) lo relacionado a los procesos derivados del sistema de información.

La gestión de conocimiento cuenta con dos estrategias, la primera, se ha denominado fortalecimiento de capacidades, la cual tiene el objetivo de acompañar los procesos de formación de áreas internas de la SDG en relación con el diligenciamiento y uso de las herramientas del sistema de información, y al fortalecimiento conceptual en cuanto a lo derivado de la conflictividad social en la ciudad de Bogotá. La segunda estrategia, es aquella que tiene a cargo los procesos de investigación alrededor de las categorías: i) Actores sociales, ii) Gobernabilidad y iii) Vulneración de los Derechos Humanos.

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”





El área de gestión de la información cuenta con dos estrategias:

- La estrategia de fuentes externas, que es la encargada de identificar, gestionar y adecuar al sistema de información del observatorio, todas las fuentes externas que tengan vínculo con los procesos de investigación adelantados por el OCSYDH.
- El análisis de datos, cuyo objetivo es acompañar los procesos correspondientes del análisis de datos cuantitativos, estadístico, análisis de redes, la cual nutre de forma directa las líneas de investigación en el área de gestión de conocimiento.

### 6.1. Recurso Humano

Tabla 3. Perfiles requeridos

ROL	Perfil
Subsecretaría para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos	Subsecretario para la Gobernabilidad y Garantía de derechos.
Un (1) Líder del Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos	Título profesional de alguno de los siguientes núcleos básicos del conocimiento (NBC): Antropología, Sociología, Trabajo Social, Psicología, Licenciaturas, Administración pública, Ciencia Política; Ingeniería de Sistemas, Telecomunicaciones y Afines., con experiencia relacionada a temas de conflictividad social, Derechos Humanos y políticas públicas, como mínimo dos (2) años. Encargado de apoyar la coordinación y liderar el plan integral de acción del Observatorio.
Un (1) Profesional en Gestión de Conocimiento	Título profesional de alguno de los siguientes núcleos básicos del conocimiento (NBC): Antropología, Sociología, Trabajo Social, Psicología, Licenciaturas, Administración pública, Ciencia Política o carreras afines a las ciencias sociales y humanas, con tres (3) años de experiencia en la gestión de conocimiento relacionada sobre temas de conflictividad social, Derechos Humanos, políticas públicas, actores sociales y/o gobernabilidad; con capacidad de diseñar y coordinar procesos metodológicos de investigación, al igual que la producción de informes, cualitativos y cuantitativos, sobre análisis de política pública, contexto, percepción ciudadana, corrientes de opinión pública y factores de tensión social en la ciudad, a partir del levantamiento, revisión y cruce de información institucional, comunitaria, prensa y redes sociales.
Dos (2) Profesional en Gestión de Información	Título profesional de alguno de los siguientes núcleos básicos del conocimiento (NBC): ingeniería de sistemas y/o en tecnologías de la información y las telecomunicaciones o afines, encargado del diseño de estructuras de datos para la recolección, procesamiento y análisis de información. Con un mínimo de dos (2) años de experiencia general y un (1) año de experiencia relacionada.
Cuatro (4) Investigadores para las líneas de investigación	Título profesional de alguno de los siguientes núcleos básicos del conocimiento (NBC): Antropología, Sociología, Trabajo Social, Psicología, Licenciaturas, Administración pública, Ciencia Política o carreras afines a las ciencias sociales y humanas, con un (1) año de experiencia relacionada en procesos de investigación, análisis, producción documental y registro de información, sobre temas asociados a la conflictividad social, diálogo social, Derechos Humanos, actores sociales, gobernabilidad y/o movilización social.

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



ROL	Perfil
Tres (3) procesadores de datos y análisis de redes	Título técnico o tecnólogo en alguno de los siguientes núcleos básicos del conocimiento (NBC): Archivística y gestión documental, carreras técnicas o tecnólogas afines a las ciencias sociales, con un (1) año de experiencia relacionada en procesos de levantamiento, sistematización de información y datos, rastreo y análisis de prensa y redes sociales, apoyo en procesos de metodología de la investigación y apoyo en generación de informes.

Fuente: Elaboración propia, equipo de trabajo OCSYDH (2023)

El equipo de trabajo del observatorio debe conformarse por un grupo interdisciplinar, técnico y profesional, capaz de adelantar los procesos inherentes a la gestión de conocimiento y gestión de información, tales como la investigación, documentación, sistematización y divulgación de la información. El personal que integra el observatorio debe contar con experiencia en procesos comunitarios, trabajo con sectores poblacionales, análisis cuantitativo y cualitativo, y formación en derechos humanos, y/o experiencia investigativa.

Para tal fin, se debe conformar un equipo interno de trabajo que, bajo el liderazgo del Subsecretario/Subsecretaria para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos, que permita adelantar el desarrollo de los propósitos y objetivos institucionales del observatorio, en el cual se incluirán profesionales de la DCDS y se articulará un equipo de investigadores líderes en cada una de las líneas de investigación, y se podrá contar con el apoyo de otros profesionales de esta área como los gestores y gestoras, quienes son una de las fuentes primarias de información.

Esto se podrá hacer extensivo a otros roles dentro del sector gobierno como los gestores de Derechos Humanos, los Gestores Territoriales (Alcaldías Locales), e incluso de otros sectores como los Referentes de Seguridad (de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia), con el fin de contar con una data cualificada, comparada y contextualizada acorde con las realidades de los territorios.

Con miras a garantizar la continuidad del funcionamiento del Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos, se incluirá personal de planta de la Secretaría de Gobierno de Bogotá dentro del equipo en aras a garantizar la memoria institucional y fortalecer los propósitos internos dentro del observatorio con las demás instancias.

## 6.2. Recurso tecnológico y logístico

El Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos cuenta con un repositorio de datos que está localizado en el Data Center de la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI) de la Secretaría Distrital de Gobierno.

La estructura tecnológica está distribuida de la siguiente manera:

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



Tabla 4. Estructura tecnológica

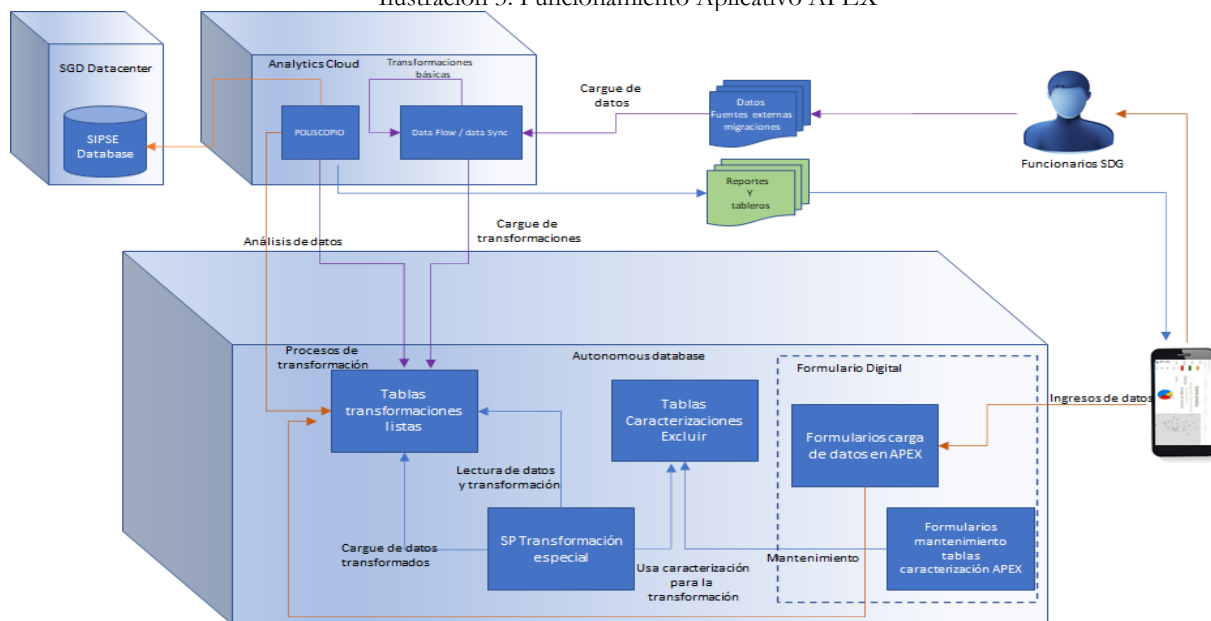
Product	Metric	Quantity
Oracle Cloud infraestructure - Compute Virtual Machine Standard - X7	CPU	24
Oracle Cloud infraestructure - Database Cloud Service - Standard Edition	CPU	1
Oracle Cloud infraestructure - Database Cloud Service - Enterprise Edition Extreme Perform	CPU	8
Oracle Autonomous DataWarehouse	CPU	2
Oracle Autonomous DataWarehouse Exadata Storage	Terabyte Storage Capacity	1
Oracle java Cloud Service - Enterprise	CPU	6
Oracle Database Cloud service - Enterprise	GB/Month	4000
Oracle Cloud Infraestructure - Object Storage Request	10.000 Request per Month	1000
Oracle Cloud Infraestructure - Object Storage Storage	Gigabyte storage Capacity	2000
Oracle Cloud Infraestructure - Block Volume Storage	Gigabyte storage Capacity	22000
Oracle Cloud Infraestructure - Block Volume Performance	Performance unit per Gigab	220000

Fuente: SDG - Dirección de tecnología e información

La información recolectada se almacena en una base de datos en la nube de Oracle Cloud, lo que permite una gestión eficiente y segura de grandes cantidades de datos. Para el desarrollo de los formularios de entrada, reportes y tableros de control, se utiliza la plataforma de Oracle APEX, esta herramienta de desarrollo web ofrece una gran variedad de componentes y herramientas para crear aplicaciones personalizadas de manera ágil.

Todo el proceso de desarrollo y soporte técnico de las aplicaciones se realizará a través del área de DTI, con el soporte de un enlace técnico del Observatorio. El flujo de información del sistema del observatorio denominado Poliscopio, se muestra en la siguiente gráfica: Ilustración 2.

Ilustración 3. Funcionamiento Aplicativo APEX



Fuente: SDG - Dirección de tecnología e información

**Nota:** "Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"



El observatorio cuenta con puestos de trabajo ubicados dentro de la Subsecretaría para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos y disponibilidad de uso de sala de conferencias buscando que sea una central de desarrollo entorno a las necesidades propias con equipos de cómputo para los y las integrantes y espacio de trabajo para el desarrollo logístico y de gestión en las diferentes tareas del Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos.

### 6.3. Recursos financieros

Para la garantía de su sostenimiento, el observatorio se sostendrá con recursos de la Secretaría Distrital de Gobierno, que son aprobados por la Subsecretaría para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos, la cual tiene entre sus funciones el seguimiento del observatorio, y el reporte de cumplimiento de las metas e indicadores en términos de planeación estratégica.

### 6.4. Temáticas y fenómenos estudiados

El Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos -OCSYDH como se ha mencionado recaba y analiza datos orientados a la toma de decisiones en materia de gobernabilidad y garantía de derechos para el Distrito de Bogotá.

El fenómeno global que es objeto de estudio del observatorio se define en torno a la movilización social, entendida esta desde un enfoque de participación, en la cual las y los ciudadanos se expresan de múltiples maneras, buscando canales mediante los cuales hacer llegar sus reclamos, reivindicaciones y exigencias, pero también habitando espacios que construyen y aportan a la democracia y la tensión en el espacio público.

Ahora bien, como fenómeno subyacente se establece la conflictividad social como el horizonte sobre el cual se analizan los datos obtenidos y a partir del cual el OCSYDH produce información insumo para la toma de decisiones.

De los anteriores fenómenos se desprenden una serie de temas que permiten abordar el horizonte de investigación para el análisis y la generación de resultados en materia de insumos para la toma de decisiones.

Dos tipos de fuentes alimentan los temas que se establecen como centrales en el espectro de análisis; la primera de ellas son datos que se recaban directamente de los actores sociales y sus múltiples expresiones, la segunda de ellas se obtiene mediante información que brindan las dependencias de la Subsecretaría para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos y otras entidades afines a las temáticas que convocan eventos que afectan o inciden directamente sobre la gobernabilidad de la ciudad.

#### Temáticas transversales:

- Conflictividades asociadas al ordenamiento territorial y a la administración del espacio público
- Conflictividades asociadas al acceso y la garantía de derechos
- Conflictividades asociadas a prácticas discriminatorias.

#### Sujetos y áreas frecuentemente involucrados con los análisis del Observatorio

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



- Áreas y dependencias de la Subsecretaría para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos (fuentes de insumos institucionales e individuales)
- Otras Entidades afines a las temáticas centrales (son fuente de datos e información relevante para el análisis)
- Ciudadanía (monitoreo de actores sociales, son fuente de información mediante el seguimiento y monitoreo de actividades).

### 6.5. Fuente de información

Las fuentes de información del Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos y su relación con los procesos de producción, acopio y captura de la información están determinadas por la escala de proximidad de cada uno de los ejes transversales: Conflictividades asociadas al ordenamiento territorial y a la administración del espacio público, conflictividades asociadas al acceso y la garantía de derechos y conflictividades asociadas a prácticas discriminatorias, a su vez, por las líneas de investigación, Actores sociales, Vulneración de los Derechos Humanos y Gobernabilidad. Es decir, y según la SDP (2017), las fuentes de información se clasifican de acuerdo con el carácter temático, el grado de aproximación y la continuidad que tenga en espacio y tiempo la información.

En este sentido, el observatorio ha determinado como fuentes primarias, todas aquellas fuentes que se produzcan acopien o capturen en un nivel de comprensión y cercanía particular o muy próxima a la problemática definida, su constante actualización tanto temporal como especial, y por el nivel de acceso a dichas fuentes. Estas fuentes (directas) pueden ser datos, cifras, indicadores, índices, encuestas, entrevistas, estudios, investigaciones, entre otros, que tienen relación con los ejes transversales y las líneas de investigación del OCSYDH.

Según lo anterior, algunas de las fuentes de información primarias del OCSYDH, las cuales ya se encuentran definidas por su nivel de ingreso al sistema de información Poliscopio, es la información producida, documentada y/o acopiada por parte de la Secretaría Distrital de Gobierno

De otra parte, dentro de las fuentes secundarias que cuentan con la clasificación establecida, son las fuentes y el intercambio de información que brinda el inventario de información estadística del Plan Estadístico Distrital y el inventario de Bogotá de la Red de Observatorios del Distrito Capital, la cual vincula información de las diferentes Secretarías de la Alcaldía Mayor.

Además, las siguientes fuentes de información, dada su cercanía con determinados puntos de investigación, pueden constituirse como fuentes primarias.

- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de Cultural, Recreación y Deporte: Monitoreo de situaciones previsibles de aglomeración previo a eventos de alto impacto o relevancia en la ciudad
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de la Mujer

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



- Policía Metropolitana de Bogotá: Datos y cifras de intervenciones en situaciones de protestas en la ciudad
- Seguimiento a redes sociales de actores sociales
- Disposiciones legales, políticas públicas y medidas de la administración distrital
- Hechos relevantes de la coyuntura nacional con impacto en la ciudad.
- Organizaciones de la sociedad civil (OSC), que tienen especial relación con los procesos de identificación y caracterización de las conflictividades sociales en la ciudad de Bogotá.
- Informes de centros de investigación y sectores académicos
- Informes y/o bases de datos de organizaciones sociales
- Información de relevancia en redes sociales.

Finalmente, el observatorio tendrá como fuentes de información secundarias, aquellas fuentes que nutran o aporten de forma general a la comprensión de las problemáticas a estudiar en relación con la conflictividad social en la ciudad de Bogotá.

## 6.6. Metodología

El OCSYDH trabaja desde una metodología mixta combinando la perspectiva cuantitativa y la cualitativa con el fin de abordar con mayor profundidad el análisis y comprensión de las dinámicas de conflictividad social y las posibles vulneraciones de los derechos humanos que se presentan en la ciudad. La utilización de las metodologías mixtas permite incrementar la validez de la información recolectada, el uso de distintos instrumentos y técnicas, tanto de recolección como de análisis de la información con el fin de mejorarlos, adaptarlos y clarificar los resultados, la triangulación de datos cuantitativos y cualitativos y por último, problematizar los análisis dados y abrir nuevos cuestionamientos e interrogantes ante las dinámicas de conflictividad social, las distintas vulneraciones a los derechos humanos, los actores que intervienen, sus reivindicaciones, entre otros. Desde un sustento teórico y conceptual, y unas estrategias metodológicas definidas.

- Desarrollo de instrumentos: Este modelo parte de generar información cualitativa extensa basadas en la caracterización de situaciones, experiencias, y temáticas amplias, para luego construir instrumentos y técnicas de recolección de información cuantitativos que permitan aterrizar dicha información desde la perspectiva de las y los actores sociales.
- Explicativo: Este modelo también es conocido como aclaratorio, usualmente es utilizado una vez desarrolladas las preguntas cuantitativas del estudio, son ahora traspasadas a un análisis cualitativo para la construcción de datos complementarios o para ahondar en el análisis de los resultados cuantitativos.
- Triangulación: este proceso de relacionamiento de los datos cuantitativos y cualitativos se lleva a cabo de manera simultánea y la integración de los resultados se da en el momento del análisis de la información y los datos suministrados. Este tipo de modelo pretende visibilizar algunas de las contradicciones que pueden estar en los datos o la información construida, estas contradicciones son siempre elementos para nuevos interrogantes y cuestionamiento dentro de la construcción de la información.

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



- Transformación Longitudinal: el potencial de este modelo de metodología mixta está en la oportunidad de recoger información de manera constante y longitudinalmente a través de un proceso de largo aliento a partir de distintos métodos como informes, canales de comunicación alternos: correos, PQR, notas de voz, que, si bien no constituyen técnicas o instrumentos específicos, si suministran valiosa información.

## 6.7. Resultados y productos

Los productos y resultados del OCSYDH están vinculados especialmente a la producción del área de la gestión de conocimiento en relación con las temáticas transversales (Conflictividades asociadas al ordenamiento territorial y a la administración del espacio público, conflictividades asociadas al acceso y la garantía de derechos y conflictividades asociadas a prácticas discriminatorias) y las líneas de investigación (Actores Sociales, vulneración de Derechos Humanos y Gobernabilidad), de la Conflictividad Social. Sin embargo, el área de Gestión de Información acompañará cada uno de los procesos en la construcción de productos y resultados, haciendo énfasis en el análisis estadístico, el control del flujo de datos y las disposiciones gráficas.

### 6.7.1. Resultados

Los resultados están vinculados a los procesos de recolección de información, procesamiento de datos, análisis de información y difusión, definidos previamente en la metodología del OCSYDH, y son:

Recolectar e integrar, trimestralmente, nuevas fuentes de información que permitan robustecer las bases de datos de las líneas temáticas del OCSYDH.

Ingresar, trimestralmente y por un periodo determinado, nuevas variantes de datos que permitan reducir la cantidad de errores en el procesamiento y propicien análisis más detallados.

Actualizar y/o ajustar, trimestralmente y por un periodo determinado, los instrumentos de captura de información que permitan tener una mayor comprensión de las dimensiones de la Conflictividad Social.

Almacenar, mensualmente, los datos, fuentes, archivos, productos y todos aquellos insumos que hacen parte de los procesos de OCSYDH, con el fin de resguardar la información y conservar una memoria documental del Observatorio.

Brindar análisis detallados y de forma periódica sobre las líneas transversales y temáticas del Observatorio, que aporten a la comprensión de las dimensiones de la conflictividad social y generen recomendaciones hacia la toma de decisiones estratégicas por parte de la administración distrital.

Por otra parte, dentro del área de Gestión del Conocimiento, especialmente en los procesos de fortalecimiento de capacidades, se encuentran resultados referentes a:

Propiciar, espacios de fortalecimiento de capacidades de los gestores de la Dirección de Convivencia y Diálogo Social, con relación al diligenciamiento de las matrices de información, la construcción conceptual de la movilización social, los derechos humanos y gobernabilidad.

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



Fortalecer, mensualmente, las capacidades del equipo del Observatorio en el uso de las herramientas del sistema de información, los protocolos de seguridad en el tratamiento de la información y la apropiación de los flujos de información.

Facilitar, semestralmente, espacios de intercambio y diálogo con la red de observatorios distritales y observatorios que manejan líneas de investigación relacionadas al OCSYDH, en el que se compartan aprendizajes y retos entorno a la experiencia de las entidades y la producción documental.

### 6.7.2. Productos

Los productos del OCSYDH están enmarcados en las diferentes líneas de investigación, se busca una calidad en los reportes que fortalezca en sí mismo los objetivos no solo del Observatorio si no de una generalidad dentro de las lógicas propias de la Subsecretaría para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos, en ese sentido cada producto fortalecerá diferentes instancias, buscando que el acceso a la información sea pluralista y asequible a la ciudadanía.

Tabla 6. Listado de productos por líneas de investigación del OCSYDH

Línea de Gobernabilidad	
Producto	Descripción
Informes de resumen de contexto semanal de movilizaciones y eventos	Los informes de contexto son documentos de identificación de eventos sociales que tengan implicaciones en la conflictividad social en la ciudad de Bogotá, dándole prioridad a los eventos de la movilización social y las vulneraciones a los DDHH.
Informe de balance de posmovilización	Los documentos de balance de posmovilización, son diagnósticos y seguimientos de los eventos sociales que tuvieron lugar en la ciudad de Bogotá cuya incidencia fue alta en materia de movilización social, estos se realizan a jornadas emblemáticas o eventos esporádicos que requirieron un monitoreo y acompañamiento permanente por el Distrito. Dentro de estos documentos hay análisis del contexto social y político, identificación de actores sociales y sus principales reivindicaciones, posibles daños a infraestructura pública, reporte de posibles situaciones de violaciones a los derechos humanos y recomendaciones.
Informes de Gobernabilidad y tendencia en redes	Los informes de gobernabilidad y tendencia en redes presentan el acompañamiento realizado a eventos y movilizaciones sociales por el equipo de gestores de la DCDS, el monitoreo a las principales problemáticas en la ciudad recolectadas en prensa y redes sociales, y se presentan recomendaciones en materia de gobernabilidad.
Línea de Actores sociales	
Informes de caracterización de actores sociales	Los informes de caracterización de actores sociales brindan una contextualización general sobre las principales problemáticas o conflictividades sociales relacionadas con los actores estudiados. Los objetivos en cuestión son: reconocer actores sociales e institucionales que inciden directa o indirectamente en las diversas problemáticas evidenciadas en la ciudad y entender los intereses de los actores que confluyen alrededor del problema central definido y sus niveles de incidencia para su transformación por canales de interlocución.
Informe de redes de actores sociales	Con el objetivo de identificar, conocer y comprender los distintos actores sociales: individuales, comunitarios, organizativos e institucionales que influyen en el mapa de conflictividad social de la ciudad, la promoción de los Derechos Humanos, el diálogo y la convivencia en la ciudad del Distrito. Se desarrollan los Informes de redes de

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”





	actores sociales, elaborados con el auxilio del análisis de stakeholders, metodología que se centra en el estudio de las relaciones existentes entre los actores involucrados, sus posibilidades de lograr acuerdos con respecto a un problema estructurado y sus niveles de incidencia frente al problema estructural de acuerdo con los niveles de poder, legitimidad y urgencia de cada actor.
<b>Línea de vulneración a Derechos Humanos</b>	
Informes de vulneración de Derechos Humanos	El informe de Derechos Humanos busca generar recomendaciones para mitigar daños, atender situaciones de alto riesgo y/o prevenir algún tipo de violación de DDHH; esto desde la construcción conjunta del Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos, con las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno, así como interinstitucionalmente, de igual manera el trabajo comunitario como suministro de información del eje investigativo que pueda aportar a la comprensión del fenómeno a estudiar.
<b>Apoyo a la captura, almacenamiento y modelamiento de datos</b>	
Creación de tableros de control	Los tableros de control son herramientas que se crean para la visualización de los datos recopilados por el OCSYDH, en los cuales se presentan gráficas actualizadas de las principales dimensiones de la conflictividad social en la ciudad de Bogotá. Cada tablero presenta una temática específica y atributos especiales para que la información pueda ser filtrada y descargada.
Actualización de tableros de control	El OCSYDH, desarrollará la actualización de los tableros de control que requieran la incorporación de nuevos campos y categorías, así como el cargue periódico de información.
<b>Informes transversales</b>	
Infografías temáticas	Las infografías son productos gráficos en donde se presentan, de forma sintética y sencilla, los avances y resultados de investigaciones, estudios y encuestas en torno a las conflictividades sociales en la ciudad de Bogotá.
Informes temáticos, transversales y/o especiales	Los informes temáticos, transversales y/o especiales son documentos de investigación en donde se profundiza sobre una de las dinámicas, patrones, comportamientos, actores, afectaciones, entre otros fenómenos de las conflictividades sociales en la ciudad de Bogotá.
Fichas de conflictividades por localidades	Las fichas de conflictividades por localidades presentaran información cualitativa y cuantitativa de las principales conflictividades identificadas en las 20 localidades del distrito referentes a: seguridad, ambiente, poblacionales, movilidad y espacio público, en un periodo determinado de identificación y análisis.

Fuente: Elaboración propia, equipo de trabajo OCSYDH (2023)

## 6.8. Medios de difusión

Los medios de difusión, circulación y promoción de los productos y resultados del OCSYDH que se han establecido son:

- **Página web:** En el micrositio del OCSYDH se encontrarán las publicaciones de los informes temáticos, transversales y/o especiales, las infografías temáticas, las actualizaciones de los tableros de control, la información de mayor relevancia en los procesos de identificación y seguimiento de las conflictividades sociales en la ciudad de Bogotá. De igual forma, se podrá consultar los diccionarios, marcos conceptuales,

*Nota: "Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"*



tesauro y guías metodológicas como parte de los documentos internos y de trabajo del observatorio. La periodicidad de las publicaciones está sujeta a la aprobación por parte de la SGGD.

- **Redes sociales:** Se utilizarán las plataformas o redes sociales de la Secretaría Distrital de Gobierno para la divulgación de resultados de investigaciones e infografías temáticas de acuerdo con las fechas de mayor relevancia en los procesos de conflictividad social en la ciudad de Bogotá. La periodicidad de las publicaciones está sujeta a la aprobación por parte de la SGGD.
- **Medios impresos:** Se hará uso de los medios impresos para la publicación y entrega de informes temáticos y especiales que tengan una relevancia social en la comprensión de los fenómenos y problemáticas asociadas a la conflictividad social en la ciudad de Bogotá.
- **Presentaciones públicas:** Se contará con espacios de socialización, reflexión y discusión de productos y resultados en el que participen amplios actores de la conflictividad social de la ciudad de Bogotá, al igual que sectores académicos, políticos, de control, entre otros.

Con base en la información que maneja el observatorio, este estará sujeto a la política de tratamiento de datos propuesta por la Secretaría de Gobierno de Bogotá, teniendo en cuenta la capacidad de difusión se tendrán reservas con los datos sensibles susceptibles a daños ajenos a esta información.

## 7. IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES Y FUNCIONES OPERATIVAS DE LOS OBSERVATORIOS

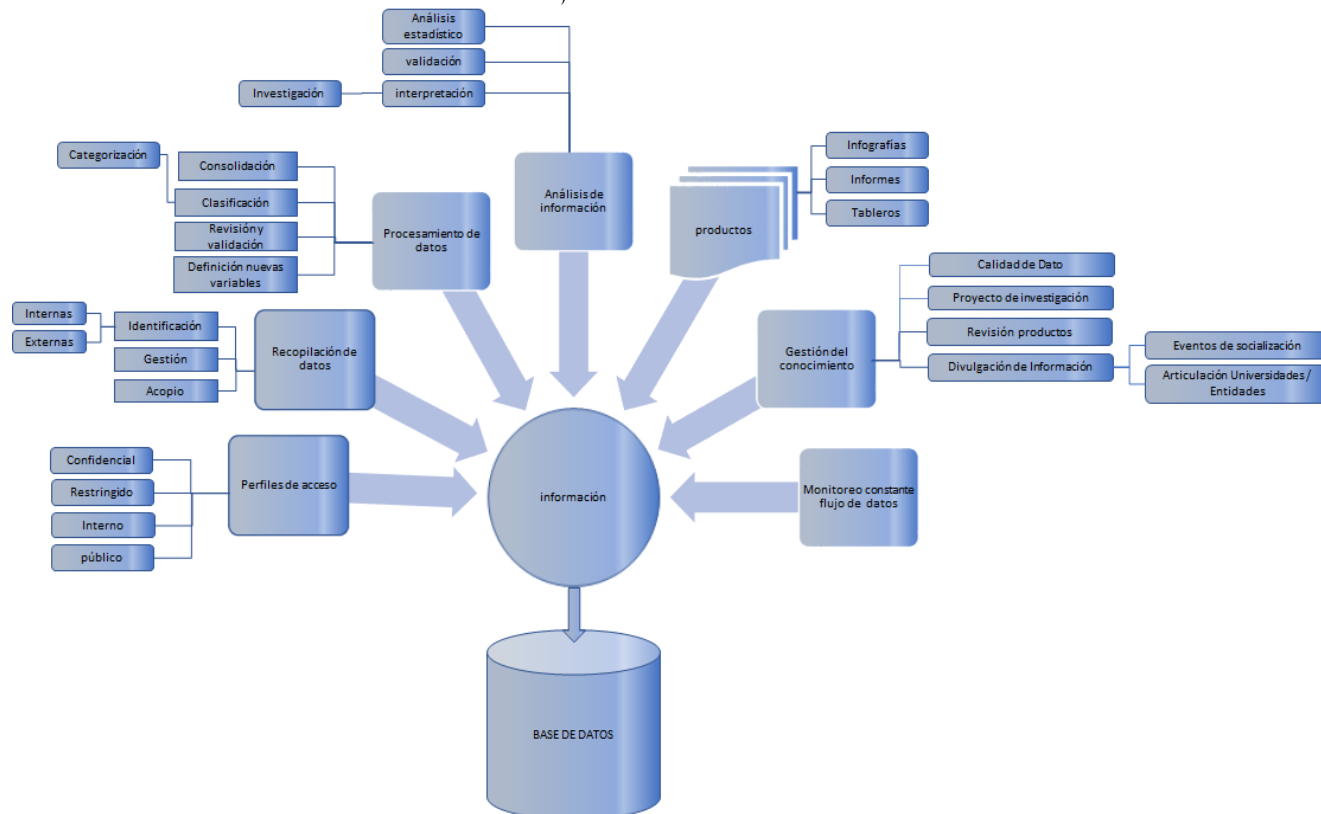
### 7.1. Sistema de información

En la gráfica que se presenta a continuación se muestran las diferentes fases del flujo de la información que es recaudada, procesada y sobre los cuales se aplican procesos de analítica de datos para la generación de los diferentes productos que emite el Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos.

*Nota: "Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"*



Ilustración 4. Flujo de información. Sistema de información



Fuente: Elaboración propia, equipo de trabajo OCSYDH (2023)

## Aplicativo POLISCOPIO

El aplicativo desarrollado en la plataforma apex para Oracle, denominado Poliscopio (por sus raíces latinas Polis: Ciudad, Scopio: Observación), tiene como principal objetivo analizar y procesar información sobre las dinámicas, actores y posibles vulneraciones a los Derechos Humanos en Bogotá, en el marco de la movilización social. Con este insumo, se registran fuentes primarias para su posterior procesamiento a través de cuadros que analizan los datos de acuerdo a categorías previamente definidas y se generan informes y tableros de control para la emisión de recomendaciones estratégicas, proyectando su funcionamiento como fuente oficial de información estadística basado en los objetivos del OCSYDH los cuales buscan caracterizar los actores sociales que participan en las conflictividades sociales, analizar las vulneraciones a los Derechos Humanos y las demandas sociales que afectan la gobernabilidad en la ciudad, y generar innovación en el conocimiento sobre las conflictividades sociales y la garantía de derechos a través de investigaciones. Por último, este se constituye como un sistema de información que registrará, sistematizará y clasificará los datos relacionados con la conflictividad social para analizar las variables y constantes que afecten la gobernabilidad en Bogotá.

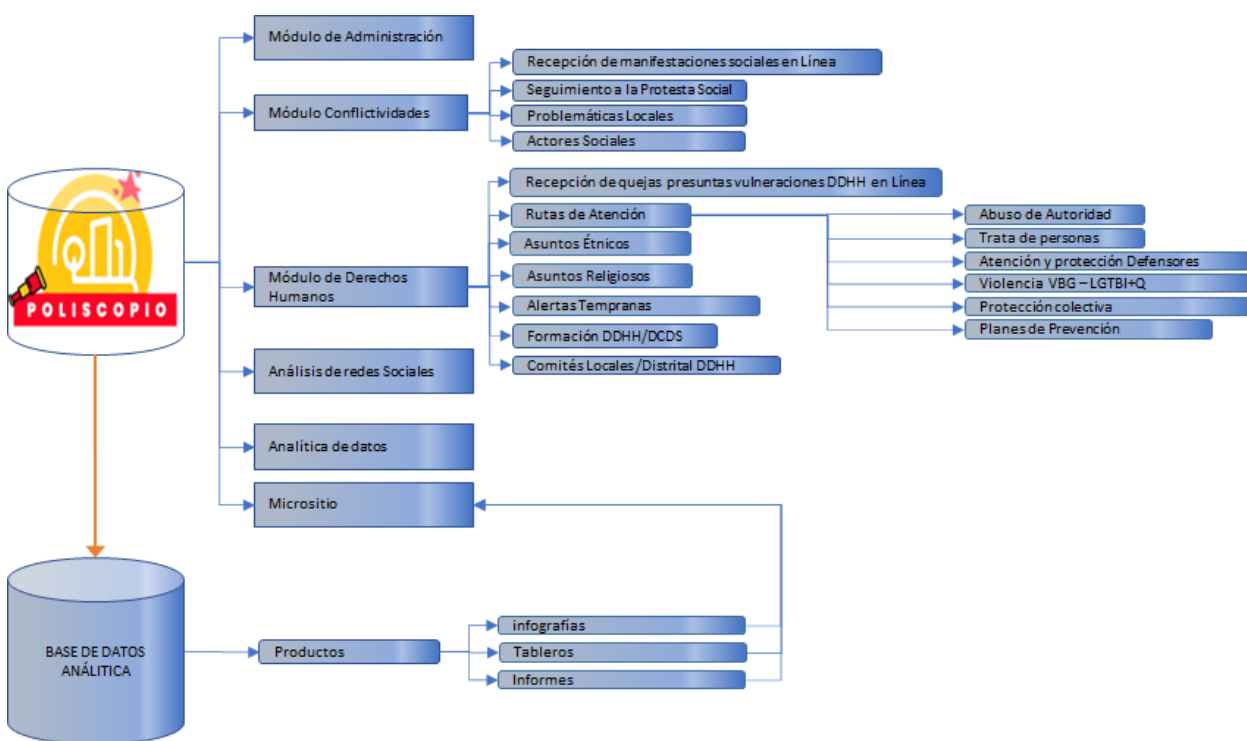
**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



### 7.1.1. Módulos del sistema de información

En el siguiente gráfico encontramos los diferentes módulos y funcionalidades del sistema de información POLISCOPIO, módulos que permiten la recolección, procesamiento y generación de productos, como visualizadores, informes, etc. Que permiten optimizar los procesos de las diferentes áreas funcionales de las direcciones de Dialogo y Convivencia Social, Derechos Humanos, Asuntos étnicos y la Subdirección de Asuntos de Libertad Religiosa y de Conciencia.

Ilustración 5. Módulos del Sistema de Información POLISCOPIO



Fuente: Elaboración propia, equipo de trabajo OCSYDH (2023)

#### 7.1.1.1 Módulo de administración

El sistema de información debe contar con un sistema de seguridad mediante perfiles de acceso de acuerdo con el rol, o labor que desempeñe cada funcionario, estos perfiles se darán de acuerdo con el carácter de confidencialidad de acuerdo con el lineamiento de custodia que tiene la política de tratamiento de datos de la Secretaría de Gobierno de Bogotá para lo que es el acceso a la información.

El sistema de información cuenta con los siguientes niveles de seguridad:

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



- a) Administración.
- Administrador de la plataforma Oracle: persona encargada de crear las estructuras de datos, cargues masivos de información, crear los accesos a los diferentes aplicativos.
  - Desarrollador: Persona que tiene acceso a las estructuras de datos, lectura. Teniendo como base estas estructuras, puede desarrollar los aplicativos y tableros de información.
  - SQL Developer: Tiene acceso a las estructuras de datos modo lectura para poder hacer consultas y desarrollar formatos de salida y consultas.

b) Acceso de usuarios al sistema de información.

Los usuarios al crearse se les asignan a un “schema” base de datos y los permisos están asignados por:

- Módulos: Cada módulo del aplicativo tiene un control de permisos diferentes; los usuarios que pertenecen a un módulo no pueden acceder a otro módulo; Un usuario puede tener acceso al módulo del área a la que pertenece; los módulos del aplicativo son: vulneraciones derechos humanos, módulo de conflictividades, módulo de análisis de redes sociales, módulo de analítica y micrositio.
- Roles/Funcionalidades: Cada módulo cuenta con varias funcionalidades, las cuales también cuentan con permisos propios, cada usuario tendrá acceso a las funcionalidades de acuerdo con su cargo o los roles funcionales que le hayan sido asignados a cada funcionario. Estos permisos adicionalmente se pueden restringir por lectura, creación o eliminación de información.
- Informes y tableros de Información: Los tableros de información despliegan información cuantitativa resultado del procesamiento y análisis de datos realizado sobre la información diligenciada por los diferentes funcionarios.
  - ✓ Directivos para la toma de decisiones.
  - ✓ Interno de funcionarios.
  - ✓ Información al público.

### 7.1.1.2 Módulo conflictividades

#### Canal virtual para la recepción de solicitudes de acompañamiento a movilizaciones sociales.

El desarrollo de una aplicación en Oracle Apex permite la gestión de formularios para consignar datos relevantes de eventos sociales, tales como el nombre del evento, fecha y hora, tipo de evento y detalles de la georreferenciación (localidad, UPZ, barrio, dirección, latitud y longitud). Asimismo, esta herramienta facilitará la generación de radicaciones en el sistema Orfeo y responderá automáticamente a correos electrónicos recibidos. El objetivo principal del aplicativo es mantener informada a la Secretaría Distrital de Gobierno, con al menos 48 horas anticipadas, acerca de las concentraciones, movilizaciones, plantones o protestas que ocurran en vías o espacios públicos, dentro del marco normativo de la protesta social. De esta forma, la Dirección de Convivencia y Diálogo Social, a través del Equipo de Diálogo, según el Manual Programa de Diálogo Social DHH-CDS-M002, podrá llevar a cabo el acompañamiento y la articulación interinstitucional con las entidades correspondientes, garantizando el ejercicio fundamental de la protesta y promoviendo el orden en la comunidad.

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



### Seguimiento a la protesta social

Es una aplicación desarrollada en Oracle APEX que permite registrar y gestionar los eventos identificados por la Dirección de Convivencia y Diálogo Social relacionados con movilizaciones sociales. A través del formulario de entrada, se puede: (i) crear eventos, (ii) programar la fecha, hora y lugar de desarrollo, (iii) designar el equipo de gestores y gestoras de la DCDS, (iv) ingresar las entidades competentes y por último (v) permite registrar reportes de contexto en tiempo real.

La información recolectada se almacena en una base de datos Oracle Cloud, utilizando tablas de hechos para relacionar los diferentes eventos, esto permite una gestión eficiente y segura de la información, la cual puede ser consultada y reportada posteriormente para fines de análisis y mejora continua.

Gracias a este aplicativo, se puede generar un histórico del acompañamiento a los eventos de movilización social por parte de la DCDS, para una comprensión de las dinámicas en que los actores sociales se movilizan, los temas de interés para la agenda de ciudad y se promueve una cultura de prevención al fortalecer la capacidad de respuesta institucional frente a situaciones de conflicto, pues se tiene el consolidado del despliegue institucional para la atención de la movilización social.

### Problemáticas locales

El aplicativo desarrollado para el registro de las principales problemáticas de la ciudad en cada una de sus 20 localidades, fue diseñado con la finalidad de obtener información valiosa con una mirada territorial sobre las principales problemáticas identificadas por fuentes de primera mano cómo los diferentes procesos de la DCDS y levantamiento de información por parte del equipo del OCSYDH, identificando las percepciones, experiencias y significados de los actores inmersos en cada situación local. Para facilitar su manejo, la aplicación cuenta con características como: georreferenciación por punto fijo o polígonos de ubicación, la posibilidad de seleccionar categorías de análisis específicas, tales como: las situaciones que afectan los ecosistemas ambientales y el bienestar animal, conflictos por el uso del espacio público, problemas de movilidad, vulneraciones a los derechos humanos. Todo ello relacionando las problemáticas con los presuntos generadores y población afectada. Además, se incluyen campos para el seguimiento de las acciones desarrolladas para mitigar estas problemáticas y las entidades competentes encargadas de su intervención. Otro aspecto importante es la posibilidad de hacer seguimiento al comportamiento de la problemática en cuestión, lo cual permite una mejor comprensión de la situación y una posible resolución más efectiva. Todo esto fue posible gracias al desarrollo de aplicativos en Oracle Apex.

#### 7.1.1.3. Módulo DDHH

##### Canal virtual para el registro de presuntas vulneraciones de DDHH

A través del Módulo de DDHH es posible capturar información detallada como la fecha, hora y ubicación de los hechos, así como la descripción de estos y el registro de presuntos victimarios. Además, se pueden registrar los delitos asociados a los hechos y las posibles vulneraciones a los derechos humanos, en línea con las ofertas de las rutas de atención de la Secretaría de Gobierno Distrital. Esta metodología de registro en línea con su

*Nota: "Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"*



enfoque diferencial permite una gestión más efectiva de los casos, garantizando la atención adecuada para cada situación y brindando una mayor transparencia en el proceso.

### Vulneración de Derechos Humanos

A través del aplicativo desarrollado en Oracle Apex es posible compilar información sobre posibles vulneraciones a los Derechos Humanos de las poblaciones atendidas por las cinco rutas de atención de la Dirección de Derechos Humanos de la SDG. Para ello, se utiliza un formulario de entrada que permite crear registros de las presuntas víctimas con datos de caracterización. Seguido de esto, se pueden crear registros de los hechos victimizantes, incluyendo: (i) la fecha, hora y lugar donde se presentó la presunta vulneración de Derechos Humanos, (ii) tipo de violencia, (iii) delitos asociados y (iv) afectaciones a la integridad de la víctima. Este aplicativo, es alimentado por las duplas de atención de las cinco rutas de la DDHH, quienes pueden realizar el cargue y actualización periódica de la información de cada caso recepcionado, documentado y atendido. Además, se pueden generar reportes estadísticos que muestren la situación actual de las presuntas vulneraciones de DDHH, informes en línea que pueden ser consultados por entidades públicas, organizaciones y sociedad civil para la toma de decisiones, análisis de datos y conocimiento de las diferentes vulneraciones atendiendo al principio de confidencialidad. La información se almacena en una base de datos Oracle Cloud, utilizando tablas de hechos para poder relacionar las presuntas víctimas con los hechos reportados. En este módulo se pueden documentar las presuntas violaciones de derechos humanos para las rutas de atención de presunto abuso de autoridad, trata de personas, atención y protección de defensores y defensoras, violencias, basadas en género y LGTBIQ+, prevención colectiva para firmantes del proceso de paz y desmovilizados.

Esta aplicación es una herramienta clave para la identificación temprana de posibles vulneraciones de derechos humanos y la promoción de una cultura de respeto y garantía de los derechos humanos desde el sector público hacia la ciudadanía.

### Formaciones en Derechos Humanos

El aplicativo desarrollado en la plataforma de Oracle Apex, tiene como objetivo apoyar la creación de cursos y sesiones ofertados por el equipo de Formación de la Dirección de Derechos Humanos de la SDG. En este se puede consignar la información referente a: ubicaciones georreferenciadas donde se llevarán a cabo las sesiones, temáticas, intensidad horaria, lista de asistencia y el enfoque diferencial para que se pueda adecuar a las necesidades de los estudiantes. Este aplicativo está enfocado en el desarrollo de procesos educativos para promover el reconocimiento, la defensa, exigibilidad y garantía de Derechos Humanos, incentivando la conciencia social, el análisis crítico a la transformación cultural desde la participación ciudadana y la función pública. Además, cuenta con un análisis estadístico de los datos anteriores para una mejor toma de decisiones y planificación efectiva.

### Planes de prevención

En este aplicativo se documentan los diferentes reportes por parte de las instituciones y las alcaldías locales de acuerdo con los planes de acción generados para mitigar las alertas tempranas, también se realiza la documentación y se contrasta con las problemáticas reportadas en territorio para que en articulación con la Secretaría de Seguridad y la Defensoría de Bogotá se realice el seguimiento a los fenómenos delictivos que

*Nota: "Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"*



pueden generar más alertas así como la materialización de los hechos, con el objetivo de generar recomendaciones de carácter preventivo para evitar dichas materializaciones.

#### 7.1.1.4 Análisis de redes sociales

Con este módulo se recolecta la información que se está publicando en las redes sociales como: Twitter, Facebook e Instagram con referencia a temas de conflictividades, movilizaciones sociales, riñas, amenazas y vulneraciones de Derechos Humanos. El objetivo de recolectar esta información es realizar análisis de los lugares donde estas se están presentando, y que actores están asociados a estos fenómenos y cuál sería el impacto de estos en la comunidad y en la gobernabilidad, así como en la precepción de la ciudadanía. Estos datos servirán para contrastar con la información recolectada en el módulo de problemáticas locales y realizar procesos de investigación sobre las problemáticas de coyuntura e informes de contexto de acuerdo con los análisis de semántica, discurso y sentimiento de la información recolectada.

#### 7.1.1.5 Analítica de datos

El módulo de analítica de datos se usa para presentar la información de los diferentes indicadores de cada módulo del sistema de información para presentarla en tableros mediante gráficos, mapas de calor y datos cuantitativos que permitan identificar patrones y conocimiento a los directivos para la toma de decisiones en tiempo real. Esta información también es usada para la focalización de problemáticas y generar planes de acción e intervenciones interinstitucionales en los sectores sociales donde se hace necesaria la acción social para la mitigación, prevención de problemáticas y vulneraciones de Derechos Humanos.

### Recolección de Información

La recolección de información se refiere al proceso de levantamiento de nuevas fuentes de información, como lo son los archivos, fondos documentales y los sistemas de información, interinstitucionales y con organizaciones sociales que aborden dentro de sus procesos de documentación e investigación las líneas temáticas de OCSYDH, de igual forma, se recopila la información de los instrumentos de captura de las líneas de investigación. Este proceso de búsqueda, identificación, gestión y acopio está vinculado, principalmente, a las fuentes externas de la Secretaría de Gobierno.

- **Identificación de fuentes:** La etapa de identificación de fuentes de información de entidades privadas, públicas y organizaciones sociales es una labor de carácter permanente, en la cual, se pone completa atención en las nuevas fuentes de información que contribuyan a los objetivos del OCSYDH.
- **Gestión de fuentes:** La etapa de gestión de fuentes de información tiene la intención de acceder a la información de entidades y organizaciones sociales por medio de convenios, acuerdos de entrega y/o acuerdos de intercambio. En estos protocolos conjuntos se establecen los tiempos y medios para la entrega de información, los protocolos de confidencialidad y la reserva de la información. De igual forma, dentro de la etapa se implementará la recolección de información con diversos instrumentos diseñados de acuerdo con la identificación de contextos y las fuentes emergentes.
- **Acopio de fuentes:** El acopio de datos hace referencia a la etapa donde se recolectan y acopian de forma manual o automatizada los documentos y datos recibidos al sistema de información del OCSYDH. En esta etapa, se consideran los procesos de digitalización, adecuación de los metadatos y el almacenamiento.

*Nota: "Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"*





## Procesamiento de datos

Una vez desarrollado el proceso de Recolección de Información se dará paso al Procesamiento de Datos, cuyas etapas están orientadas a la revisión, combinación, limpieza y transformación de los datos, para posteriormente poder analizarlos. Las etapas del proceso son: integración, clasificación y codificación, revisión y validación, derivación de nuevas variantes y por último repositorio de datos.

- **Integración:** En esta etapa de integración se unifican y combinan las fuentes de información internas y externas, que provienen en diferentes formatos, tanto de los datos que ingresan de forma masiva como simple. En la integración de información, se debe realizar la depuración de información de acuerdo con los objetivos del OCSYDH.
- **Clasificación y Codificación:** Luego de pasar por la integración de información, se clasifica y codifican los datos en códigos numéricos o estandarizados por medio de un esquema de clasificación predeterminada y automatizada. La principal codificación es la asignación del código de identificación y la ubicación geográfica, esta codificación es desarrollada por el OCSYDH.
- **Revisión y Validación:** La revisión y/o validación de la información es un subproceso que se da de forma iterativa durante, antes y después de la integración, en el cual se identifican las principales falencias, errores o problemas de la integración y codificación de la información con el fin de garantizar la integridad de esta. Los procesos de identificación de las principales problemáticas se desarrollarán de forma automatizada para verificar que los datos sean razonables o lógicos, y se darán por medio del sistema de información o de forma manual por parte de los equipos de investigación del OCSYDH.
- **Derivación de nuevas variables:** La etapa de derivación de nuevas variables es el momento en el que construyen nuevas categorías y formas de codificación de acuerdo con la información que se ha integrado, y que pueden llevar a obtener una mayor interpretación de las dimensiones de la conflictividad social. Esta etapa de construcción de nuevas variantes se da por medio de un comité técnico entre todas las líneas de investigación del OCSYDH.
- **Repositorio de Datos:** El repositorio de datos del OCSYDH consta de varias tecnologías que permiten administrar almacenar y difundir datos de los diferentes procesos desarrollados en cada línea de investigación, para cada una se debe centralizar, organizar y resguardar la información consolidada y acumulada por el OCSYDH definiendo la estructura de datos, bibliotecas de datos, la periodicidad en la que se crearán copias de seguridad, los niveles de protección y acceso. Las herramientas para el almacenamiento de información son:
  - Base de datos Oracle, esquema “ANALITICA”: El lugar de acopio y almacenamiento de la información registrada por los funcionarios y fuentes externas. Los permisos de acceso estarán dados por usuario y contraseña, y roles definidos por el sistema de información Poliscopio, según los módulos de información y funcionalidades.

*Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”*



- Sharepoint: Serán almacenados los documentos, informes, publicaciones e insumos generados a partir del sistema de información los permisos de acceso están dados por usuario y contraseña asignados por la plataforma de Microsoft 365 y permisos asignados en el active directory.
- Servidores de respaldo: servidores alojados en la infraestructura de DTI, cuya función es respaldar la información de las bases de datos y sistemas de archivos.
- Micrositio: En el sistema de archivos asignado al observatorio por DTI en el sitio web de la Secretaría Distrital de Gobierno se almacenará la información que será desplegada para uso de los usuarios internos y externos. Para los usuarios internos se usará el método de autenticación de Microsoft active directory.

### Análisis de Información

A partir del procesamiento de información, se da paso al proceso de análisis el cual busca comprender, interpretar y validar los datos de tipo estadístico y categórico, por medio de tres etapas: Análisis estadístico, validación e interpretación y explicación de datos.

- **Análisis Estadístico:** La información integrada y validada de las bases de datos, de fuentes internas como externas, se analizará desde cuatro enfoques estadísticos: un variado, bivariado, multivariado y geoespacial. Se puede presentar en progresiones o regresiones, técnicas de análisis de datos estadísticos para investigar la relación entre diferentes variables. Se utiliza cuando se sospecha que una de las variables puede estar afectando (variable independiente) al comportamiento de la otra (variable dependiente), u otras. Las regresiones nos muestran el por qué, las progresiones nos muestran cómo dar soluciones a problemas.
  - *Análisis univariado:* Dentro de este se abordarán tres tipos de variables: categóricas, discretas y continuas, con el fin de desarrollar análisis de tendencia, dispersión y asociación.
  - Análisis bivariado: En este se analizarán dos variables de manera simultánea, respondiendo a los intereses investigativos de cada una de las líneas.
  - *Análisis multivariado:* Se realizarán análisis factoriales, análisis de componentes principales, análisis de correspondencias múltiples, análisis de clasificación, dependiendo del criterio a analizar.
  - *Análisis geoespacial:* Como complemento al análisis de los datos de corte cuantitativo y cualitativo, se aprovechará la información geográfica reportada por medio del aplicativo Apex (Oracle Application Express), con el objetivo de generar tableros que evidencien la data sobre las dimensiones de la conflictividad social en el contexto espacial distrital.
- **Validación:** En esta etapa del proceso se realizará el cruce de la información y de resultados obtenidos con fuentes externas de corte estadístico. La validación de información se sustenta con el análisis y conocimiento de los equipos de analistas de datos e investigadores de cada línea quienes verificarán los resultados obtenidos con los esperados, de acuerdo con el objetivo deseado.
- **Interpretación y explicación de datos:** La interpretación y explicación de la información, la realizarán el equipo de investigadores, analistas de datos y estadista, quienes elaborarán gráficos estadísticos acompañados de un análisis cualitativo de la información que profundice en la explicación de la realidad en materia de conflictividad social en el distrito. Por medio de la comprensión profunda de los datos y resultados, se comenzarán a construir informes temáticos que den cuenta del proceso

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



investigativo, los cuales presentarán información estadística, geo referencial y analítica de los eventos en el marco de la conflictividad social.

### Difusión y evaluación

Este proceso gestiona la información de corte estadístico e investigativo para su socialización interna y externa, incluyendo las actividades de sistemas de salida, generación de productos y publicación de estos.

**Tableros:** La utilización de Oracle Cloud Analytics ha revolucionado el tratamiento y análisis de datos recabados mediante los formularios Apex de Oracle. Al aprovechar las tablas de hechos almacenadas en una base de datos sólida, fiable y segura, se puede realizar un seguimiento exhaustivo y en tiempo real de la información. Los tableros de control de datos proporcionan una visualización interactiva y detallada que permite un análisis estadístico más eficiente y accesible. Estos datos estadísticos, una vez anonimizados y procesados, se pueden convertir en datos abiertos, los cuales facilitan la transparencia y el acceso de la comunidad a esta valiosa información. De esta manera, Oracle Cloud Analytics brinda una solución integral que simplifica y optimiza el proceso de obtención de información y estadísticas, promoviendo el aprovechamiento de los datos y la toma de decisiones basadas en evidencia.

- **Tableros de datos al seguimiento a la protesta social:** La integración de Oracle Analytics con la tabla de hechos de formularios de Apex permitirá el análisis y procesamiento de los datos pertinentes de los eventos acompañados, generando estadísticas clave para la Dirección de Convivencia y Diálogo Social de la Secretaría de Gobierno distrital. La información abarca aspectos como localidad, Unidades de Planeación Zonales UPZ, barrio, fechas y horas, tipo de evento y las etapas establecidas en el Decreto 053 de 2023: Autorregulación, fomento de diálogo, intervención de la GUFUD e intervención de UNDMO relacionadas con el acompañamiento de movilizaciones. Además, estos datos facilitarán el análisis de daños a la infraestructura, detenidos y heridos durante los eventos. Con el acceso a estas métricas, se podrán generar mapas de calor que ayuden a visualizar y predecir las dinámicas de los eventos y planificar estrategias para el acompañamiento. Esta información será esencial para optimizar los esfuerzos de monitoreo y brindar un mejor soporte a las acciones desarrolladas por la Dirección de Convivencia y Diálogo Social en el marco de su labor con la comunidad.
- **Tableros de presuntas vulneraciones a los DDHH:** La implementación de Oracle Cloud Analytics ha mejorado significativamente el proceso de análisis y seguimiento a las situaciones de presuntas víctimas en Bogotá. Gracias a su capacidad de procesar tablas de hechos de la caracterización de las presuntas víctimas y su enfoque diferencial, es posible obtener datos en tiempo real sobre la fecha y la ubicación de los hechos (localidad, UPZ, Barrio), descripción de estos, registro de presuntos victimarios, delitos asociados a los hechos, tipos de violencia, tipo de ruta de atención de derechos humanos, oferta institucional, y medidas transitorias. Esta información es fundamental para identificar las presuntas vulneraciones a derechos humanos, de acuerdo con las ofertas de las rutas de atención de la Secretaría de Gobierno Distrital y el componente de rutas para la protección y prevención en DDHH. Además, mediante el uso de tableros de control de datos, es posible monitorear y gestionar de manera eficiente la situación, lo que permite tomar decisiones informadas y enfocadas en brindar protección y prevención a las presuntas víctimas en el marco del respeto a los derechos humanos.

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



**Difusión y divulgación:** La fase de difusión se divide en tres subetapas:

- **Gestión de sistemas de salida:** En este se tratan los sistemas que alojan los datos y metadatos (fotos, videos, fechas, etc.), para que contengan la información lista en bases de datos de salida de una manera clara y disponible, para su uso y difusión.
- **Diseño de productos de difusión:** En esta etapa se utilizarán los informes, boletines y documentos que se han analizado previamente, para dar paso a la creación de publicaciones impresas, infografías, tableros, documentos descargables y microdatos o small/Little data de uso público accesibles, informativos y procesables, cumpliendo con los estándares de publicación y atendiendo al uso de información y privacidad establecida por ley.
- **Gestión de la publicación de productos:** En esta etapa se busca establecer el lugar y momento en el que se publicarán los productos, por otra parte, se trabajará en articulación con la Oficina Asesora de comunicaciones de la Secretaría de Gobierno, para el lanzamiento y difusión de estos. En esta etapa, se revisará que los datos a compartir cuenten con la autorización para su difusión.

**Almacenamiento:** La etapa de archivo define la forma de almacenamiento y resguardo de todos los productos e información realizada por el OCSYDH, el lugar de almacenamiento de información se realizará en los medios descritos anteriormente en el repositorio de datos.

**Control constante de Flujo de Datos:** Esta fase busca evaluar el éxito del proceso analizando cada una de las fases identificando los aciertos y desaciertos para mejoras potenciales. Para esta se contarán con diferentes momentos de coevaluación, estudiando el progreso alcanzado comparado con el plan de acción del OCSYDH.

**Aplicación de técnicas e instrumentos de captura de información:** El Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos, contará con una serie de instrumentos que permitan la estandarización de las actividades y la sistematización de la información que se produce y se modifica, aportando así a los procesos de calidad estadística de la entidad.

- **Instructivos y/o guías de diligenciamiento de instrumentos de captura:** Son documentos en los que se estipulan, de forma desagregada y detallada, los pasos para el diligenciamiento de los instrumentos de captura como encuestas, bases de datos, matrices, cuadros, entre otros. Para el OCSYDH se estipulan las guías de la matriz de actores sociales, la matriz asociada a vulneración de derechos, los instrumentos de la línea de gobernabilidad. Así mismo los Protocolos de Ingreso de Fuentes e Integración son un conjunto de condiciones y reglas en torno a la forma en que se ingresa y se integran nuevas fuentes de información al sistema de OCSYDH, en donde se estipula la ruta que el administrador de las fuentes debe optar.
- **Diccionarios, Marcos Conceptuales y Tesauro:** Estos documentos hacen parte de los protocolos de normalización, control y conceptualización del lenguaje, en donde se detallan las formas en que el OCSYDH entiende cada uno de los conceptos utilizados en las matrices de información y en la construcción de productos.

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



- **Instrucciones de usuario:** Es un documento que permite a los usuarios (múltiple) que utilizan el sistema de información del OCSYDH, entender el uso, las funcionalidades, las variables, los aplicativos y la solución de problemas, que el sistema posee.
- **Control de cambios:** En este documento se describen las actividades que realiza OCSYDH para controlar los cambios sobre los sistemas de información, la infraestructura tecnológica (Servidores y Bases de datos) y los instrumentos de captura de información.
- **Guía metodológica:** Es un documento que contiene toda la información referente a los procesos de recolección de información, procesamiento de datos, análisis de la información, difusión y evaluación. Este documento es la hoja de ruta general del OCSYDH.

**Tratamiento de la información:** Teniendo en cuenta las características de la información que se recaba por parte del Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos, incluye datos sensibles, y requiere que se le dé un manejo con carácter de confidencialidad se acogerán las disposiciones legales para el tratamiento de los datos, teniendo como premisas: la transparencia, la integridad de la información y el uso debido y correcto para fines institucionales.

Para estos efectos se considerarán los aspectos que se definen en la Ley 1581 de 2012, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Como se dispone en el “Artículo 2°. Ámbito de aplicación. Los principios y disposiciones contenidas en la presente ley serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.”

Con base en este marco legal se aplicarán las definiciones, principios rectores, y categorías allí contenidas. En cuanto a la custodia de la información, se tendrá previsto para el acceso, tratamiento y almacenamiento de los distintos datos que se recaben por parte del Observatorio, que estos sean debidamente consolidados y alojados en el sitio institucional dispuesto para tal fin, con las restricciones a que haya lugar. Así mismo, en cuanto a divulgar y compartir con otras entidades o partes interesadas, se tendrán en cuenta los criterios que apliquen en cuanto a carácter de reserva y se dispondrán de los mecanismos que se estimen pertinentes para su protección, como el uso de claves o códigos de encriptación cuando así se considere.

De igual manera, se vinculará lo dispuesto en la Circular Externa Conjunta No. 04 de 2019, emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio y Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, en relación con la garantía del Habeas Data, el manejo transparente de la información y el uso de las tecnologías de la información, con fines de análisis para la toma de decisiones.

Así mismo, los distintos insumos que produzca el Observatorio se regirán por lo que se contempla dentro de la política para protección y tratamiento de datos personales de la Secretaría Distrital de Gobierno, y los demás mecanismos establecidos por la entidad.

#### 7.1.1.6 Micrositio

Es una página web creada y alojada en la página web oficial de la Secretaría Distrital de Gobierno de Bogotá, con el fin de poner a disposición de la ciudadanía información actualizada y completa sobre la conflictividad

*Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”*



social que afecta a la ciudad. Este micrositio del Observatorio de Conflictividad Social de Bogotá presenta datos y análisis de conflictos sociales en el Distrito, se puede consultar informes, reportes, mapas, planes de acción y otros recursos que permiten entender y abordar de manera efectiva la conflictividad social en la ciudad. La información se presenta de manera accesible y detallada para que la ciudadanía, comunidad académica y otras entidades puedan conocer los datos sobre los diferentes aplicativos apoyados por el OCSYDH.

## 8. DISEÑO Y ADOPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VINCULADOS CON LOS OBSERVATORIOS

### 8.1. Descripción de los procesos y sus responsables

El Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos, se encuentra inscrito dentro del proceso de Gestión del Conocimiento de la Secretaría Distrital de Gobierno, cuyo objetivo es: “Establecer los lineamientos de gestión de conocimiento, mediante la implementación de acciones e instrumentos orientados a facilitar procesos de innovación así como a generar, identificar, valorar, capturar, transferir, apropiar, analizar, difundir y preservar el conocimiento, en el marco del mejoramiento continuo, la analítica institucional, la cultura de compartir y difundir, las herramientas de uso y apropiación, y la generación y producción de conocimiento, con el fin de mejorar la prestación de bienes y servicios a los grupos de valor de la SDG.”, proceso a cargo de la OAP de la entidad. Para este propósito, el OCSYDH toma en cuenta los lineamientos del Manual Gestión del Conocimiento GCN-M005.

A su vez, el Observatorio se relaciona con los procesos de: Fomento y Promoción de los Derechos Humanos, cuya responsable es la Subsecretaría para la Gobernabilidad y la Garantía de Derechos y la Dirección de Derechos Humanos, y el proceso de Convivencia y Diálogo Social, cuyo responsable es el Subsecretario para la gobernabilidad y Garantía de Derechos, con quienes se podrá generar intercambio de información para la generación de los productos del Observatorio.

### 8.2. Riesgos del proceso y sus controles

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se cuenta con la matriz de riesgos del proceso de Gestión del Conocimiento, que tiene identificados los riesgos y sus controles, a los cuales se les realiza un monitoreo cuatrimestralmente.

Por su parte, para el Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos, el principal riesgo se constituye en “Posibilidad de afectación reputacional por inoportunidad o deficiente calidad de la información que suministran los Observatorios de la entidad”, se considera que la causa por la cual se materializaría el riesgo es por la deficiente calidad en la información suministrada por las fuentes consultadas por el Observatorio (inexacta, desactualizada, incompleta). En este orden de ideas, se establece como parte del control del riesgo, el diligenciamiento del formato GCN-F027 *Control de la calidad de la información del Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos*, cada vez que se requiera para obtener información.

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



El diligenciamiento del formato permitirá la veracidad de información recolectada en diferentes instancias y está apoyado en el aplicativo POLISCOPIO, y las herramientas que lo componen con los niveles de seguridad, integridad y accesibilidad de la información.

Siguiendo los lineamientos establecidos en el PLE-PIN-M001 Manual de Gestión del Riesgo:

- El coordinador del Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos realiza el monitoreo de riesgos cuatrimestralmente. Esta actividad se realiza en paralelo con la elaboración del informe del Observatorio, en cumplimiento de la Resolución 0949 de 2022. Es así como cuatrimestralmente se envía al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación el informe y el formato GCN-F027 *Control de la calidad de la información del Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos*. NOTA: En caso tal, que dentro del cuatrimestre no exista la necesidad de diligenciar el formato, se debe manifestar mediante correo electrónico.
- En caso de materialización del riesgo, el coordinador del Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos deberá comunicarlo al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación. Como evidencia, se dejará constancia de mesas de trabajo y las conclusiones obtenidas, soporte de identificación propio de la ejecución del control, y matriz de monitoreo de riesgos.
- En cumplimiento del GCN-M002 Manual para la gestión de planes de mejoramiento, el coordinador del Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos deberá establecer un plan de mejoramiento a partir de la identificación formal de la materialización del riesgo, y realizar el seguimiento de las acciones de mejora establecidas.

### 8.3. Controles de medición y seguimiento

En cuanto a los controles de medición y seguimiento, se tiene previsto que se puedan tomar en cuenta los productos generados por el Observatorio, para dar cuenta del análisis de la información que recaba desde sus distintas fuentes. Estos son: i. Los informes de gestión que se reportan trimestralmente a la OAP, ii. Los tableros de control que arrojan los datos cuantitativos resultado del registro en el aplicativo Poliscopio y iii. Los demás informes que se presenten por solicitud de la Subsecretaría para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos y demás partes interesadas al interior de la entidad.

## 9. VINCULACIÓN DE LOS OBSERVATORIOS CON LA ESTRUCTURA DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL

El Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos, una vez aprobado y adoptado, es formalizado por parte de la Secretaría Distrital de Gobierno, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en el macroproceso de gestión de conocimiento, mediante la publicación en el mapa de procesos que se denomina: “Mejores prácticas de Aprendizaje institucional, Trabajo en equipo e Innovación para el liderazgo y desarrollo de la ciudad”, MATIZ, en la dimensión de gestión de conocimiento y la innovación, con la finalidad de articularse en los procesos de innovación que buscan generar, identificar, valorar, capturar, transferir, apropiar, analizar, difundir y preservar el conocimiento, en el marco del mejoramiento continuo, la analítica institucional, la cultura de compartir y difundir, las herramientas de uso y apropiación, y la generación y producción de conocimiento.

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



En el marco estratégico institucional, el observatorio también aporta al objetivo general de la Secretaría Distrital de Gobierno, de: “Construir relaciones de confianza con los diferentes actores que permitan un gobierno democrático local y con participación incidente, mediante estrategias de innovación y gestión del conocimiento transparentes y articuladas que garanticen el respeto y goce efectivo de los derechos humanos”. Y dentro de los objetivos estratégicos, que de allí se derivan, el observatorio se inserta dentro de: “Promover una ciudadanía activa y responsable, propiciando espacios de participación, formación y diálogo con mayor inteligencia colectiva y conciencia común, donde las nuevas ciudadanías se sientan vinculadas e identificadas con el Gobierno Distrital”.

De otra parte, el observatorio de conflictividad, se incluye dentro de las metas del Plan Estratégico Sectorial (PES), en el segundo objetivo estratégico de “Establecer lineamientos de gestión del conocimiento para el sector gobierno, con el fin de identificar la trazabilidad de la información y los servicios que se prestan para una mejor toma de decisiones, generar valor agregado a la información producida, y mitigar la fuga de conocimiento en el sector.”, como tema priorizado en el proceso de gestión e implementación de acciones de la entidad quedando establecido como la meta cuatro: (4) Implementar un (1) observatorio de conflictividad social que permita capturar información periódica y realizar seguimiento a las conflictividades y demandas ciudadanas en Bogotá.

Con relación a la Política Pública Integral de DDHH, el Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos hace parte del indicador 1.5: “Aumento de la participación de los diferentes actores sociales en los escenarios de incidencia distrital”, dentro del cual el producto 1.5.4. corresponde: “El observatorio será un componente encargado de monitorear los diferentes intereses de los actores sociales, sus tensiones y conflictividades para diseñar estrategias para la mejora de la gobernabilidad en Bogotá”.

La meta sobre la cual el Observatorio, se plantea en términos de los siguientes indicadores:

- Número de informes programados/número de informes generados
- Número de resúmenes ejecutivos programados/número de resúmenes ejecutivos generados
- Elaboración de instructivo de caracterización de actores sociales y sus formatos
- Jornadas de formación para el fortalecimiento de capacidades (en las temáticas de principal interés para la Subsecretaría para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos).
- Documentos temáticos de análisis de conflictividades sociales y gobernabilidad en la ciudad.

Finalmente, el observatorio como fuente institucional para la toma de decisiones podrá emitir textos de análisis académico, de análisis comparativo entre territorios o por sectores poblacionales, de corte coyuntural o histórico, o sobre agendas y temáticas de mayor impacto en la gobernabilidad de la ciudad, acorde con las necesidades de la entidad y se ajusta a la dinámica propia de la institución, por lo que se podrán generar otros productos acorde con la demanda interna de los propios tomadores de decisiones.

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”





## 10. DEFINICIÓN Y ADOPCIÓN DE UN MARCO LEGAL ESPECÍFICO

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 612 de 2018, se deberán integrar los planes institucionales y estratégicos al plan de acción que se estipulan en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 para las entidades incluidas en el ámbito de aplicación del MIPG. Por lo anterior, las acciones programadas para la operación, sostenibilidad y mejora de los observatorios deben ser consideradas dentro del plan de gestión del proceso Convivencia y Diálogo Social y, en los casos que se requiera, articuladas con las metas y resultados esperados en el Plan Distrital de Desarrollo.

La ejecución de estas acciones será objeto de seguimiento por parte de las unidades de control interno y entes de control.

Para el abordaje del contexto institucional en el que se inscribe el Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos, es preciso hacer una referencia general a los desarrollos normativos y en materia de reconocimiento de derechos, que nutre el marco de análisis de este proceso.

### 10.1. Internacional

Así se parte del reconocimiento de los derechos desde instrumentos como la Declaración Universal de Derechos Humanos, que establece en el inciso 1 del artículo 20, que *“Toda persona tiene derecho a la libertad de reunión y de asociación pacíficas”*; en consonancia, la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre en el artículo XXI, establece que *“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”*.

Otro de los instrumentos a tener en cuenta, es el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos señala en el artículo 21, que:

*“Se reconoce el derecho de reunión pacífica, derecho que presupone un ejercicio en condiciones de libertades y garantías democráticas, y que, en caso de tener algunas restricciones, estas se darán en términos de “interés de la seguridad nacional, de la seguridad pública o del orden público, o para proteger la salud o la moral públicas o los derechos y libertades de los demás” (Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, 1969).*

Según el Comunicado conjunto del Relator Especial de la ONU en el mandato para la protección y promoción del derecho a la libertad de opinión (1993), *“son condiciones indispensables para el pleno desarrollo de la persona. (...) fundamentales para toda sociedad y constituyen la piedra angular de todas las sociedades libres y democráticas (...) dado que la libertad de expresión constituye el medio para intercambiar y formular opiniones”*, en este sentido, es deber de los Estados el garantizar dichos derechos mediante las medidas judiciales, administrativas y legislativas que sean necesarias.

A propósito de los objetivos y alcance del Observatorio, se menciona estas libertades, dado que, a partir del derecho a la expresión, es desde donde se configuran algunas de las acciones sobre las cuales se pueden derivar conflictos, tensiones o diferencias entre ciudadanos, entre colectivos y entre estos y la institucionalidad, de donde se desprenden los tópicos para el análisis.

**Nota:** *“Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”*



## 10.2. Nacional

Desde el ámbito nacional, se tienen algunos contenidos normativos como:

- El Decreto Ley 134 de 1994 por medio de la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana y regula la iniciativa popular legislativa y normativa a través de instancias como el referendo (derogatorio, aprobatorio); la consulta popular, del orden nacional, departamental, distrital, municipal y local; la revocatoria del mandato; el plebiscito, el cabildo abierto y, además, se presentan los requisitos mínimos necesarios para ejecutar cada una de las iniciativas antes expuestas y las normas fundamentales por las que se regirá la participación democrática de las organizaciones civiles.
- La Ley 489 de 1998 que en su Artículo 33 establece las Audiencias públicas, como escenario para discutir aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.
- La Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas
- La Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción: por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- La Ley 1757 de 2015; por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Parte de las respuestas como estado a estas tensiones, pueden estar orientadas al fortalecimiento de estos mecanismos de participación y la garantía de la incidencia ciudadana, en términos de política pública.

## 10.3. Distrital

También es importante hacer referencia al marco de política pública y visualizar donde se enmarca la acción del Observatorio. Entre ellas se consideran: El Decreto Distrital 503 de 2011 “Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital”; el Decreto Distrital 448 de 2007: “Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana” y el Decreto 563 de 2015 “por medio del cual se adopta el Protocolo de Actuación para las Movilizaciones Sociales en Bogotá”, desde estos lineamientos se facilita la comprensión de la construcción de confianza y se puede delinear la visión desde la gobernabilidad de la ciudad, propósito de la actual administración.

Para consolidar el enfoque del observatorio, se identifica que la Política Pública Integral de Derechos Humanos (PPIDDHH) que incluye como uno de sus productos esperados la creación y puesta en marcha de un componente encargado de monitorear los diferentes intereses de los actores sociales, sus tensiones y conflictividades para diseñar estrategias para la mejora de la gobernabilidad en Bogotá.

La PPIDDHH, busca garantizar el goce efectivo de los derechos humanos de las personas que habitan o transitan Bogotá, a través de la articulación interinstitucional y ciudadana en el marco del Sistema Distrital de

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



Derechos Humanos, constituyéndose como una “herramienta que fortalece la capacidad de las instituciones y genera la posibilidad de plantear soluciones de largo plazo, comprometiendo a los gobiernos futuros y desincentivando la creación de programas discontinuos para atacar el problema de forma temporal, independientemente de los cambios de la administración”. (Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital- CONPES, 2019, p. 14).

Este observatorio se circunscribe al objetivo 1 de la PPIDDHH: *“coordinar acciones para la garantía de los derechos a la integridad personal, las libertades individuales y colectivas, la seguridad y la participación ciudadana en Bogotá, a través de la promoción, la prevención, la protección y el seguimiento en el marco del Sistema Distrital de Derechos Humanos”*.

Por medio de esta política, se busca reconocer los procesos organizativos y movilizaciones sociales, así como, fortalecer las prácticas asociadas al derecho de reunión a través de mecanismos que incentiven el respeto por diversas ideologías políticas, el derecho a la huelga y formas de expresión como la reunión pacífica, como respuesta a la estigmatización de los procesos organizativos, huelgas y movilizaciones sociales. (Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital- CONPES, 2019).

Sin embargo, la comprensión de los fenómenos de interés para el observatorio, no se agota en términos de la movilización social y sus manifestaciones a través de la protesta social, sino que incorpora un espectro de mayor amplitud que le dará cobertura a lo que constituye los conflictos latentes y esas tensiones que no se expresan de manera abierta en la sociedad, pero que si dan lugar a conflictividades sociales.

Por otra parte, en referencia a la normatividad que tiende a la conformación y funcionamiento de los Observatorios del sector gobierno se tiene lo siguiente:

- Decreto Distrital 548 de 2016; Por medio del cual se fusionan y reorganizan los Observatorios Distritales con fundamento en las facultades extraordinarias otorgadas al Alcalde Mayor de Bogotá por el artículo 118 del Acuerdo 645 de 2016, y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 0719 de agosto de 2019; la Secretaría de Gobierno contara con los Observatorios de Gestión Local y Asuntos Políticos.
- Resolución 1555 de diciembre de 2019; Por el cual se establecen disposiciones sobre la conformación y funcionamiento de los Observatorios del Sector Gobierno.
- Resolución 0949 de septiembre de 2022, Por la cual se actualizan las disposiciones relacionadas con la conformación y funcionamiento de los Observatorios del Sector Gobierno y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 0839 de 2023 de noviembre de 2023, Por medio de la cual se modifica la Resolución 0949 del 29 de septiembre de 2022

**Nota:** *“Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”*



## 11. ADOPCIÓN DE PROTOCOLO PARA COMPARTIR INFORMACIÓN PÚBLICA GENERADA Y/O DISPONER INFORMACIÓN EN LA RED DE OBSERVATORIOS

### Difusión y tratamiento de la información

*"El protocolo a usar para difusión y compartir información con la red de Observatorios tendrá en cuenta los estudios y documentos finales de resultado o producto de asesorías, consultorías o investigaciones deben ser enlistados y publicados en la página web de la entidad respectiva en la sección de transparencia de acuerdo con lo establecido en el Anexo 2 de la Resolución MINTIC 1519 de 2020, información que debe mantenerse actualizada de manera permanente conforme lo establece la Ley 1712 de 2014" (Circular conjunta 008 de 2021).*

El Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos hará parte de la red de observatorios distritales y adicionalmente se articulará con los observatorios del Sector Gobierno para garantizar que en términos de las competencias de cada uno se comparta información que aporte a sus diferentes procesos investigativos.

En este caso, se tendrá dentro de la información a divulgar: i). Datos, cifras y estadísticas que puedan servir como fuentes oficiales para la valoración de las conflictividades sociales y posibles vulneraciones de derechos humanos dentro del marco de la conflictividad en la ciudad, ii). Informes de contexto temáticos, iii). Consolidados de datos del aplicativo Poliscopio, iv). Documentos de carácter investigativo, analítico y reflexivo sobre temas de relevancia tanto académica como en términos de agenda pública, y v). Mapas de conflictividad social.

Sin un intercambio constante, ordenado y fluido de la información, los observatorios y los sistemas de información perderían su sentido. Sin embargo, se debe tener en cuenta que no toda la información y productos del observatorio son material público, es decir el "sí" puede ser semicerrado o cerrado, cuando se trata de proteger las identidades de personas e informaciones que representen riesgos para la seguridad de los familiares de las víctimas o ellas mismas, o si se trata de información reservada.

En términos de las excepciones y manejo de la reserva para la información, se tendrán en cuenta:

- **Constitución Política de Colombia:** Artículo 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.
- **Ley Estatutaria 1581 de 2012:** Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013, Reglamentada Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015. Ver sentencia C-748 de 2011. "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales". Artículo 4°. Principios para el Tratamiento de datos personales. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

1. Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos

**Nota:** "Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"



2. Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;
  3. Principio de libertad
  4. Principio de veracidad o calidad
  5. Principio de transparencia
  6. Principio de acceso y circulación restringida
  7. Principio de seguridad
  8. Principio de confidencialidad
- **Ley 1712 de 2018:** (ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional): Excepciones acceso a la información. Artículo 18. Información exceptuada por daño de derechos a personas naturales o jurídicas. Es toda aquella información pública clasificada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiere causar un daño a los siguientes derechos:
    1. El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público, en concordancia con lo estipulado por el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011. (Corregido por Art. 1, Decreto Ley 2199 de 2015.)
    2. El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad.
    3. Los secretos comerciales, industriales y profesionales

Parágrafo. Estas excepciones tienen una duración ilimitada y no deberán aplicarse cuando la persona natural o jurídica ha consentido en la revelación de sus datos personales o privados o bien cuando es claro que la información fue entregada como parte de aquella información que debe estar bajo el régimen de publicidad aplicable. Corregido por Art. 2, Decreto Ley 1494 de 2015.)

- **Directiva 002 de 2018:** Secretaría Jurídica Distrital

#### **Publicidad de la información**

La información pública clasificada definida como "aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica. "La Información pública reservada definida como "aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos"

#### **Datos sensibles:**

De acuerdo con el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, se consideran sensibles, los datos que "afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos."

#### **Registro de bases de datos:**

*Nota: "Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"*



La política para el tratamiento y protección de datos personales de la Secretaría Distrital de Gobierno, en la que se enmarca el procedimiento a seguir para la vinculación de información de carácter sensible, a los productos que se emitan desde la entidad.

Así mismo, para el diligenciamiento de ciertos instrumentos y la recolección de información personal en lo referente a las vulneraciones de derechos humanos, se tendrá en cuenta el formato de consentimiento libre e informado, para cada persona a quién se solicite este tipo de datos.

### **Alojamiento de la información**

La información como insumo y como resultado del procesamiento dado en los observatorios, tiene diferentes localizaciones. Por una parte, se encuentra en cada uno de los objetos/sujetos y fenómenos observados, de manera específica y directa; y por otra, se encuentra ubicada de manera general e indirecta en las distintas fuentes no primarias (información dada por entidades); en ambas situaciones, en forma de datos, cifras, indicadores, índices, encuestas, entrevistas, censos, bases de datos, registros, estudios, investigaciones, documentos, imágenes, textos, archivos visuales y sonoros, etc.

Para que el intercambio de información de los observatorios del distrito conforme una Red Observatorios, hay que tener en cuenta que la producción de la información supone un proceso que requiere precisiones, ajustes y formalización, en el marco de un orden común a todos, como por ejemplo en cuanto a las deficiencias en la generación, construcción, acopio y disposición de información por falta de equipos técnicos y profesionales especializados, dedicados a tal actividad de manera sostenida, entre otros asuntos.

En el caso puntual del OCSYDH, la información recabada se almacenará en los medios tecnológicos descritos en el repositorio de datos

### **Centralización de la información:**

*"La administración Distrital a través del Decreto Distrital 396 de 2010[1] adoptó medidas para optimizar los recursos del Distrito Capital destinados a la elaboración y divulgación de estudios, información, estadísticas, modelos e indicadores y unificar los criterios sobre su manejo, protección, intercambio y acceso a la información. En este proceso se incluyó a la Red de Observatorios Distritales (ROD), tras identificarlos como principales generadores de estudios en las entidades a las que pertenecen, por lo tanto el observatorio deben asegurar los archivos de información de los estudios, asesorías, consultorías, investigaciones que se realicen directamente o sean contratados, a través de su inclusión en el registro distrital de publicaciones técnicas y que deben reposar en el actual "Inventario Bogotá" administrado por la Secretaría Distrital de Planeación, se articularan al Registro Distrital de Publicaciones Técnicas en coordinación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C." (Circular conjunta 008 de 2021).*

Por su parte la red de información distrital es una herramienta para compartir la información desde los distintos observatorios.

*"Para completar esta red, cada sector aportará un inventario pormenorizado y clasificado, con vínculos de la información (disponible y por conseguir), relativa a las temáticas de sus observatorios, existentes o por desarrollar, que puede ser compartida desde sus propias plataformas, el cual sería refinado con la participación de las entidades encargadas y por el sistema de coordinación, indicados en el Decreto 548 de 2016, a efectos de que no haya*

**Nota:** "Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"



*duplicidades, de conformidad con un protocolo técnico desarrollado para ello" (Secretaría Distrital de Planeación, 2017).*

Dado lo anterior, para el observatorio es de crucial importancia seguir el protocolo distrital, en el que se consignen los criterios mínimos para la recolección, análisis, sistematización, almacenamiento, y custodia de la información, con miras a dar cumplimiento a los requerimientos en materia de proceso, así como de poder implementar algunos de los principios de la gestión pública que aplican para el tratamiento de este tipo de información, tales como la eficacia, la transparencia, la celeridad, la economía, la publicidad y la veracidad, alineados en los casos que así se requiera, con el tratamiento de datos en términos de confidencialidad y reserva.

## 12. DOCUMENTOS RELACIONADOS

### 12.1. Documentos internos

Código	Documento
PLE-PIN-M001	Manual de gestión del riesgo
DHH-CDS-M002	Manual Programa de Diálogo Social
GCN-M005	Manual Gestión del Conocimiento
GCN-F027	Control de la calidad de la información del Observatorio de Conflictividad Social y Derechos Humanos

### 12.2. Normatividad Vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Constitución Política de Colombia	1991	Norma de normas, que consagra la protección y garantía de los derechos fundamentales.	Artículo 15
Decreto 1504	1998	Por el cual se reglamenta el manejo del espacio público en los planes de ordenamiento territorial	2
Decreto 411	2006	Por el cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría Distrital de Gobierno	1, 2 y 19
Decreto Distrital 448	2007	Sistema Distrital de Participación Ciudadana como mecanismo de articulación entre la Administración Distrital, las instancias de participación, las organizaciones sociales y comunitarias, las redes, asociaciones, alianzas temporales y permanentes, con el fin de garantizar el derecho a la participación en las políticas públicas del Distrito Capital.	2, 3,6, 7, 8, 14, 29,20, 27, 34, y 38.

**Nota:** "Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"



Documento Técnico de Soporte del Observatorio  
de Conflictividad Social y Derechos Humanos

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Decreto 503	2011	“Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital”	2
Ley Estatutaria 1581	2012	Por medio de la cual se dictan disposiciones para el tratamiento de los datos personales.	4
Política de Tratamiento de Datos	2013	Por medio de la cual se adoptan disposiciones generales, para el tratamiento de datos personales.	Todos
Decreto 563	2015	“Por medio del cual se adopta el Protocolo de Actuación para las Movilizaciones Sociales en Bogotá”	Todos
Decreto Distrital 548	2016	Por medio del cual se fusionan y reorganizan los Observatorios Distritales con fundamento en las facultades extraordinarias otorgadas al Alcalde Mayor de Bogotá por el artículo 118 del Acuerdo 645 de 2016, y se dictan otras disposiciones	Todos
Decreto Distrital 411	2016	Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría Distrital de Gobierno	10
Ley 1801	2016	Por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia	2.3.4.5
Directiva 002 - Secretaría Jurídica Distrital	2018	Se brindan lineamientos para el manejo de los datos personales a nivel distrital.	Numerales 1, 3,5,6, 7, 10 y 12
Ley 1712	2018	(Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional)	18
Circular 029	2018	Lineamientos del funcionamiento y coordinación de los observatorios distritales y locales	Todos
Documento CONPES No. 05: “Política Pública Integral de Derechos Humanos de Bogotá 2019-2034”	2019	El objetivo de la Política Pública es convertirse en una política amplia e incluyente que logre transversalizar planes, programas y proyectos de todos los sectores para la incorporación y garantía de los derechos humanos en el distrito capital. La Política Pública Integral de Derechos Humanos de Bogotá tiene su antecedente principal en lo establecido en la Estrategia Nacional para la Garantía de los Derechos Humanos (2014- 2034), y en los continuos esfuerzos de la Administración en esa materia.	Todos
Circular Externa Conjunta 04		Tratamiento de datos personales en sistemas de información interoperables.	2. Marco Normativo, 3. Reserva Legal en materia de Habeas Data, 4. Uso de tecnologías de la información y comunicaciones y 5. Interoperabilidad en la

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto 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) transformación digital del estado
Resolución 0949	2022	Por la cual se actualizan las disposiciones relacionadas con la conformación y funcionamiento de los Observatorios de Sector Gobierno y se dictan otras disposiciones.	Todos
Resolución 0839	2023	Por medio de la cual se modifica la Resolución 0949 del 29 de septiembre de 2022 “Por la cual se actualizan las disposiciones relacionadas con la conformación y funcionamiento de los Observatorios de Sector Gobierno y se dictan otras disposiciones”	Todos

### 12.3. Documentos externos

Nombre	Fecha de publicación o versión	Entidad que lo emite	Medio de consulta
Sociedad y libertad.	1957	Dahrendorf Ralf, G	Digital, disponible en: <a href="https://www.boe.es/biblioteca_juridica/anuarios_derecho/articulo.php?id=AN">https://www.boe.es/biblioteca_juridica/anuarios_derecho/articulo.php?id=AN</a>
Las Funciones del Conflicto Social.	1961	Coser, Lewis	Digital, disponible en: <a href="http://theomai.unq.edu.ar/Conflictos_sociales/COSER%20Lewis_Las%20Fun">http://theomai.unq.edu.ar/Conflictos_sociales/COSER%20Lewis_Las%20Fun</a>
Sobre el Diálogo.	1977	Bohm, David	Digital, disponible en: <a href="https://www.uv.mx/transversa/files/2017/04/Bohm-Sobre-el-dialogo-28-paginas.pdf">https://www.uv.mx/transversa/files/2017/04/Bohm-Sobre-el-dialogo-28-paginas.pdf</a>
L'acteur et le système.	1977	Michel Crozier & Erhard Friedberg	Digital, disponible en: <a href="https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-387447_GrupoInteres_00.pdf">https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-387447_GrupoInteres_00.pdf</a>
El concepto de red social.	1989	Requena, Felix	Digital, disponible en: <a href="http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_048_08.pdf">http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_048_08.pdf</a>
Actores Sociales y gestión de la ciudad.	1994	Pirez, Pedro	Digital, disponible en: <a href="https://www.researchgate.net/publication/274313532_Actores_sociales_y_ges">https://www.researchgate.net/publication/274313532_Actores_sociales_y_ges</a>
Diccionario de Política.	1998	Bobbio, Norberto & Matteucci, Nicola	Digital, disponible en: <a href="http://www.summit-americas.org/cs/essay/i_essay/ancira_sp.pdf">http://www.summit-americas.org/cs/essay/i_essay/ancira_sp.pdf</a>

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



Nombre	Fecha de publicación o versión	Entidad que emite	Medio de consulta
La constitución de actores sociales y la política.	1999	Bolos, Silvia	Digital, disponible en <a href="https://www.ses.unam.mx/docencia/2015II/Bolos1999_LasConfrontacionesTeoricas.pdf">https://www.ses.unam.mx/docencia/2015II/Bolos1999_LasConfrontacionesTeoricas.pdf</a>
Efectos de Lugar, La Miseria del mundo.	1999	Bourdieu, Pierre	Digital, disponible en: <a href="http://polsocytrabiugg.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/152/2014/03/B">http://polsocytrabiugg.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/152/2014/03/B</a>
Gobernabilidad y ciudadanía.	2000	Cancelado, Henry	Digital, disponible en: <a href="http://vip.ucaldas.edu.co/virajes/downloads/Virajes3(1)_2.pdf">http://vip.ucaldas.edu.co/virajes/downloads/Virajes3(1)_2.pdf</a>
Gobernabilidad democrática para el desarrollo humano. Marco conceptual y analítico.	2001	Cátala, Prats	Digital, disponible en: <a href="https://docplayer.es/8225516-Gobernabilidad-democratica-para-el-desarrollo-">https://docplayer.es/8225516-Gobernabilidad-democratica-para-el-desarrollo-</a>
Genealogía de la revuelta.	2003	Zibechi, Raúl.	Digital, disponible en: <a href="https://sentipensaresfem.files.wordpress.com/2019/09/raulzibechi-genealogiadelarevueltaargentinazo.pdf">https://sentipensaresfem.files.wordpress.com/2019/09/raulzibechi-genealogiadelarevueltaargentinazo.pdf</a>
La democracia en América Latina. Hacia una democracia de ciudadanos y ciudadanas.	2004	PNUD	Digital, disponible en: <a href="https://www2.ohchr.org/spanish/issues/democracy/costarica/docs/PNUD-semi">https://www2.ohchr.org/spanish/issues/democracy/costarica/docs/PNUD-semi</a>
Democracia y gobernabilidad en América Latina.	2004	Rojas Aravena, Francisco	Digital, disponible en: <a href="http://openbiblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/53937.pdf">http://openbiblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/53937.pdf</a>
Organizaciones populares, construcción de identidad y acción política.	2006	Torres, Alfonso	Digital, disponible en: <a href="https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4657552.pdf">https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4657552.pdf</a>
La teoría del conflicto. Un marco teórico necesario	2008	Silva García, Germán	Digital, disponible en: <a href="https://www.redalyc.org/pdf/876/87602203.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/876/87602203.pdf</a>
La Relación entre Conflictos y Poder.	2009	Esquivel Guerrero, José Antonio. Jiménez Bautista, Francisco	Digital, disponible en: <a href="https://revistaseug.ugr.es/index.php/revpaz/article/view/428/471">https://revistaseug.ugr.es/index.php/revpaz/article/view/428/471</a>

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



Nombre	Fecha de publicación o versión	Entidad que lo emite	Medio de consulta
Las ONG como organizaciones sociales y agentes de transformación de la realidad: Desarrollo histórico, evolución y clasificación.	2010	Escobar, Ricardo	Digital, disponible en: <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3295702">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3295702</a>
Relaciones de autoridad y abuso policial en la Ciudad de México.	2011	Alvarado, Arturo & Silva, Carlos	Digital, disponible en: <a href="http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0188-25032011">http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0188-25032011</a>
El diálogo Social como Vehículo Dinamizador en Escenarios de Crisis Económica.	2011	Díaz, Francisco	Digital, disponible en: <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3168181">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3168181</a>
¿Qué es la gobernanza y para qué sirve?	2011	Whittingham Munévar, María	Digital, disponible en: <a href="https://revistas.utadeo.edu.co/index.php/RAI/article/view/24">https://revistas.utadeo.edu.co/index.php/RAI/article/view/24</a>
Vulnerabilidad entre derechos humanos y bioética. Relaciones tormentosas, conflictos insolutos.	2012	Kottow, Miguel	Digital, disponible en: <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5085199">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5085199</a>
Una reconstrucción del concepto de opinión pública.	2017	Aguilar Villanueva, Luis	Digital, disponible en: < <a href="http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S2448-49112017000200125&amp;lng=es&amp;nrm=iso">http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S2448-49112017000200125&amp;lng=es&amp;nrm=iso</a> > . ISSN 2448-4911.
Conflictividades y Agendas Territoriales. Desarrollo y Paz Territorial.	2017	Antúa, A. & Barrera V	Digital, disponible en: <a href="http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/cinep/20160929111556/Conflictivida">http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/cinep/20160929111556/Conflictivida</a>
Espacio y contribuciones para su estudio, espacio público.	2017	Licona, Ernesto	Digital, disponible en: <a href="https://books.google.com.co/books/about/Espacio_y_espacio_p%C3%BAblico">https://books.google.com.co/books/about/Espacio_y_espacio_p%C3%BAblico</a>
Movimientos sociales en América Latina. El “otro mundo” en movimiento.	2017	Zibeche, Raúl.	Digital, disponible en: <a href="http://cga.libertar.org/wp-content/uploads/2017/07/Raul-Zibeche-Movimientos-sociales-en-Am%C3%A9rica-Latina-El">http://cga.libertar.org/wp-content/uploads/2017/07/Raul-Zibeche-Movimientos-sociales-en-Am%C3%A9rica-Latina-El-</a>

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



Nombre	Fecha de publicación o versión	Entidad que lo emite	Medio de consulta
			%E2%80%9Cmundo-otro%E2%80%9D-en-movimiento-1.pdf
Guía básica para la construcción, desarrollo, reestructuración y consolidación de los Observatorios del Distrito Capital.	2019	Secretaría Distrital de Planeación	<a href="http://www.sdp.gov.co/transparencia/informacion-interes/publicaciones/estudios/guia-basica-la-creacion-desarrollo-reestructuracion-y-consolidacion-de-la-observatorios-del-distrito">http://www.sdp.gov.co/transparencia/informacion-interes/publicaciones/estudios/guia-basica-la-creacion-desarrollo-reestructuracion-y-consolidacion-de-la-observatorios-del-distrito</a>
Documento Técnico de soporte “Observatorio Distrital de Contratación y Lucha Contra la Corrupción	2020	Secretaría Jurídica Distrital	<a href="http://www.inventariobogota.gov.co/sites/default/files/observatorios/documentos/dts%20observatorio%20de%20contrataci%3%93n%20y%20lucha%20anticorrupti%3%93n.pdf">http://www.inventariobogota.gov.co/sites/default/files/observatorios/documentos/dts%20observatorio%20de%20contrataci%3%93n%20y%20lucha%20anticorrupti%3%93n.pdf</a>
Circular conjunta 008 de 2021; Lineamientos del Funcionamiento y Coordinación del Portal <a href="http://www.inventariobogota.sdp.gov.co">www.inventariobogota.sdp.gov.co</a>	2021	Secretaría Distrital de Planeación	<a href="https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/listados/tematica2.jsp?subtema=35082&amp;cadena=s">https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/listados/tematica2.jsp?subtema=35082&amp;cadena=s</a>

**Nota:** “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”