



PLAN DE COMUNICACIONES
Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional
Defensoría del Pueblo
2021 -2024

1) Introducción

La Defensoría del Pueblo es la entidad del Estado colombiano responsable de impulsar la efectividad de los derechos humanos de los habitantes del territorio nacional y de los colombianos en el exterior.

La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional como dependencia adscrita al despacho del Defensor del Pueblo divulga la información de la Defensoría del Pueblo hacia sus grupos de interés, mediante el uso oportuno y estratégico de canales de comunicación internos y externos, para fortalecer la cultura organizacional de la Entidad y el reconocimiento de la comunidad nacional e internacional como una Entidad líder en la defensa y protección de los derechos humanos.

Por ende, y dando cumplimiento a la función de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, se crea el presente documento que hace referencia el Plan de Comunicaciones, el cual busca mejorar el acceso de la comunidad a los pronunciamientos, conceptos y gestiones emanadas de diferentes instancias de la Defensoría que inciden en los derechos humanos y en el derecho internacional humanitario y que a través de sus contenidos fortalecen la comunicación interna y externa de la Entidad.

Esta herramienta, que permite tener claridad en los objetivos de la Oficina y las actividades a desarrollar, apoya el proceso estratégico de “Gestión de las Comunicaciones” y propicia espacios de transparencia sobre la labor de la Entidad.

2. ¿QUÉ COMUNICAR?

- La gestión de la Defensoría del Pueblo hacia sus grupos de interés para que sea reconocida como una entidad líder en la defensa y protección de los derechos humanos.
- Acompañamientos en terreno al Señor Defensor del Pueblo y demás directivos de la Entidad como al Vicedefensor, los delegados, directores y regionales.
- Cubrimiento de eventos de Delegadas y Direcciones Nacionales.
- Asesoría a las regionales en temas de pronunciamientos a medios de comunicación.



- Protocolo de imagen institucional a nivel nacional en cuanto al uso adecuado colores, logos, tipo de letra, entre otros.
- Manejo de situaciones de riesgo por información que pueda afectar la imagen de la Entidad.

3. ¿CUÁNDO COMUNICARLO?

- Cuando se requiera visibilizar la gestión institucional ante medios masivos de comunicación tradicional.
- Cuando se requiera dar a conocer a la opinión pública la gestión de la Defensoría del Pueblo a través de canales de comunicación digital. (Sitio web, redes sociales.)
- Cuando se requiera promover campañas de comunicación de acuerdo con necesidades institucionales como estrategia de posicionamiento de la Defensoría Pueblo ante sus diferentes públicos.
- Cuando se requiera divulgar información de interés institucional por medio de canales de comunicación interna, para fortalecer la cultura organizacional de la Entidad.

3. ¿A QUÉ PERSONA COMUNICÁRSELO?

Se define como un grupo de interés, personas u organizaciones, a las cuales se dirige el plan de comunicaciones. Los públicos a los que se dirigen los objetivos de comunicación de la Defensoría del Pueblo son:

- Público externo: Opinión pública.
- Público interno: funcionarios y Contratistas de la Defensoría del Pueblo.

4. ¿CÓMO REALIZAR LA COMUNICACIÓN?

- A través de la solicitud [COM-P01-F01](#)
- ¿En dónde se encuentra? En la intranet - Mapa de procesos - proceso de Gestión de las Comunicaciones.
- ¿Cómo se tramita? El formato se recibe a través de correo electrónico con el enlace de comunicaciones, esta solicitud debe tener el visto bueno del líder del área.



Los medios de comunicación que se utilizan para llevar a cabo el plan de comunicación de la Defensoría del Pueblo son:

4.1. Medios Externos:

- Página Web: www.defensoria.gov.co • Redes Sociales:

Red Social	Cuenta
Twitter	@Defensoriacol
Facebook	F/DefensoriadelpuebloColombia/
Linkedin	Defensoría del Pueblo Colombia
YouTube	Dpcolombia
Instagram	@Defensoriacol

4.2. Medios Internos:

- Intranet (Paloma)
- Correo electrónico

5) ¿QUIÉN ES LA PERSONA ENCARGADA DE REALIZAR LA COMUNICACIÓN?

El principal vocero de la entidad es el Señor Defensor del Pueblo, y para pronunciarse en las respectivas delegadas, direcciones o regionales nacionales, se debe consultar y tener la asesoría por parte de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.