



#NosUnenTusDerechos

Protocolo para **Redes Sociales** de la Defensoría del Pueblo

Oficina de Comunicaciones e
Imagen Institucional

Índice

Seleccione la red social para ir a la guía



Twitter:
@defensoriaCol

Pág. 5



Instagram:
@defensoriacol

Pág. 6



Facebook:
@DefensoriadelPuebloColombia



LinkedIn:
Defensoría del Pueblo Colombia

Pág. 7



YouTube:
Defensoría del Pueblo Colombia

Pág. 8

Flujograma de Comunicación

1

La Defensoría del Pueblo, conformada por Regionales, Delegadas y Direcciones, **recopila información** de interés respecto a las violaciones, falta de garantía o acciones relacionadas con vulneraciones o protección a los derechos humanos en sus respectivos territorios.

2

La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional (conformada por equipo de comunicaciones internas, equipo de comunicaciones externas y equipo de redes sociales) **recibe y procesa la información de las distintas Regionales**, con el fin de convertir todas las gestiones en material periodístico y de interés para las audiencias de la Defensoría del Pueblo: públicos internos, medios de comunicación y ciudadanos.

3

Los periodistas del equipo envían los contenidos al equipo de redes sociales y este convierte el material recibido en los siguientes productos: tuits, publicaciones, piezas gráficas, infografías, videos, historias y reels, para que este material sea más didáctico y visible en las redes sociales.





Protocolo para Redes Sociales de la Defensoría del Pueblo

El equipo de redes sociales de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional realiza una parrilla de contenidos todos los lunes, donde se enumeran los eventos y las publicaciones que se difundirán en las distintas redes sociales y medios de comunicación interna y externa, con el fin de que todo el equipo esté en sintonía y que se cumpla con las metas establecidas.

El cronograma de publicación se divide en dos partes: en la mañana se realizan publicaciones de contenidos pedagógicos sobre derechos humanos y de información que esté relacionada con eventos de última hora ante los cuales debe pronunciar o reaccionar rápidamente la Defensoría del Pueblo (rechazo a ataques, asesinatos y todo tipo de vulneraciones a los derechos fundamentales de los ciudadanos).

En el espacio de la mañana se priorizan los contenidos relacionados con visitas del Defensor del Pueblo, en donde se evidencian sus acciones en terreno. En la tarde, los contenidos giran en torno a las acciones que se han hecho desde el territorio, con el fin de visibilizar la gestión realizada, y sobre las distintas campañas adelantadas por los equipos de las Regionales, las Delegadas y Direcciones.

Uso:

Las redes sociales de la Defensoría del Pueblo son una herramienta de comunicación y participación que se incorporan para amplificar la gestión que se realiza desde la entidad, siendo un complemento de los canales habituales establecidos y con el fin de generar un acercamiento con los ciudadanos, con los funcionarios y con los contratistas de la entidad, para hacerlos partícipes en los procesos de comunicación de la Defensoría del Pueblo.

Lenguaje:

La tonalidad que se usa en todas las redes sociales es sencilla, respetuosa, cálida y cercana. Tendiente a ser, en la mayoría de casos, en primera persona del plural.

Redacción:

Los copys utilizados en las distintas redes sociales son didácticos para que generen interés en los usuarios, así mismo, se implementan algunos emojis (❤️🇨🇴🤝) que crean cercanía con el público. También se usan numerales con el fin de agrupar, clasificar y organizar temas específicos, por ejemplo, uno de los hashtag que más se usa en las publicaciones, es el eslogan de la institución: #NosUnenTusDerechos. El uso de etiquetas, como parte de la sinergia digital, también es clave, pues las menciones y colaboraciones inciden en un mayor impacto en las publicaciones.

Redes Sociales de la Defensoría del Pueblo:

Instagram: @defensoriacol

Facebook: @DefensoriadelpuebloColombia

Twitter: @DefensoriaCol

LinkedIn: Defensoría del Pueblo Colombia

Youtube: Defensoría del Pueblo Colombia



Twitter: @defensoriaCol

En el perfil de Twitter se hacen publicaciones sobre las distintas gestiones, actividades, acompañamientos, comunicados de prensa y contenidos donde se muestra una toma de decisión, acción o postura de la institución. Las temáticas y contenidos varían dependiendo las gestiones realizadas en las Regionales, las Delegadas y Direcciones que conforman la Defensoría del Pueblo.

Características del perfil:

Cuenta verificada:

La cuenta de Twitter tiene verificación, lo que garantiza que el creador de los tuits es una fuente legítima, en el caso de la Defensoría del Pueblo, que es un órgano constitucional.

Biografía:

En la descripción se hace referencia a la oficialidad de la Institución Nacional de Derechos Humanos de Colombia. También hay un link que redirige a la página web para que los usuarios puedan realizar trámites.

Tweets fijados:

Se fijan los tweets en la parte superior del perfil para sobreponer una publicación importante de gestión o un tema que sea tendencia para la Defensoría del Pueblo.

Horario de publicación:

Los tuits de gestión se suelen publicar en la franja de 2:00 p.m. en adelante, pero si se presenta un caso en particular se publica el tuit de inmediato.

Numerales:

Al inicio de cada tuit se taggea el # de cada regional con el fin de generar cercanía con las distintas regiones y clasificar la información, por ejemplo: Nuestra Regional #Córdoba.

Caracteres:

Un tuit puede tener máximo 280 caracteres, es por esto que el trino debe contener la información concreta y concisa, en donde se mencione la gestión y participación de la Defensoría del Pueblo.

Fotografías:

Los tuits pueden acompañarse de hasta 4 fotos cada uno, donde se evidencia la presencia de los chalecos azules, con el fin de visibilizar el acompañamiento de la Defensoría del Pueblo.



Instagram: @defensoriacol

Tipos de publicaciones:

“Defensoría en los medios”

Es una sección donde se publican las menciones que hacen los distintos medios de comunicación sobre las gestiones realizadas desde la entidad.

“Resumen Semanal”

Es un reel corto en el que en menos de un minuto se cuentan las acciones más importantes que se realizaron durante la semana desde la Defensoría del Pueblo. Este se publica todos los domingos, o el día sábado si el domingo siguiente concuerda con alguna conmemoración en torno a los derechos humanos, entre las 5:00 p. m. y 5:30 p. m.

“Visitas del Defensor”

Cada vez que el Defensor del Pueblo realiza visita a los distintos terrenos del país se hace cubrimiento en tiempo real de su recorrido mediante historias y posteriormente se dejan fijadas en las historias destacadas. Sobre estos recorridos generalmente también se hacen publicaciones en el feed como álbum de fotos o videos.



Se está solicitando la verificación de Instagram como cuenta oficial.

En el perfil de Instagram se realizan publicaciones sobre la agenda del Defensor del Pueblo y sus distintas visitas a las regiones del país.

“Historias destacadas”

Se crearon con el fin de tener fijada la información más relevante para que el usuario pueda ingresar en el momento y hora que desee. Estas historias se actualizan semanalmente con el fin de tener la información vigente y están distribuidas por las siguientes secciones:

- **Tendencias:** Se publican las piezas y comunicados que se emiten desde la Defensoría del Pueblo.
- **Eventos:** Se dejan fijas las historias publicadas sobre los eventos que se realizan en las instalaciones de la Defensoría del Pueblo.
- **Regiones:** Se publican historias sobre las visitas que el Defensor realizó en ese mes, de igual forma algunas historias y gestiones que se realizaron desde las Regionales y Delegadas.
- **Defensor:** En esta sección se publica información sobre quién es el Defensor, un poco de su hoja de vida y algunos videos sobre su gestión.
- **Medios:** En este grupo se publican las menciones que le hacen a la Defensoría del Pueblo desde los distintos medios de comunicación, tanto regionales como nacionales.
- **Quiénes somos:** Aquí se fija la información sobre qué realiza la Defensoría del Pueblo y sobre cuáles son los distintos canales de comunicación.



Facebook:

@DefensoriadelPuebloColombia



LinkedIn: Defensoría del Pueblo Colombia

En estas dos redes sociales se publican los **comunicados y videos** en donde el Defensor del Pueblo sienta una postura a nivel institucional frente a distintas problemáticas y posibles vulneraciones de derechos humanos en el país.

En la Fanpage de Facebook se ha adoptado el realizar **álbumes de fotos** para los eventos que tengan un alto despliegue y contengan un alto material fotográfico. Así se establece un orden cronológico de los eventos y de las fotos que corresponden a cada uno de los eventos cubiertos desde la Defensoría del Pueblo.

La Fan Page de Facebook y el perfil de LinkedIn **tienen características similares** y se usan para un mismo objetivo pero con audiencias diferentes.

En primer lugar, **Facebook** es la red social de la Defensoría del Pueblo que tiene el **mayor número de seguidores y de personas activas**, pero allí no se publican las acciones del día a día de la Defensoría del Pueblo, sino que se publican gestiones o acciones que se deban enmarcar: acompañamiento a visitas humanitarias, gestión de procesos en donde la Defensoría del Pueblo intervino, historias o jornadas de ayuda a la comunidad y visitas del Defensor del Pueblo en las regiones.

De igual forma, en **LinkedIn** se busca proyectar este mismo tipo de contenidos, orientados a un público no tan abierto y más especializado.

Solo existe un producto previamente establecido en estas dos redes y es el **‘Resumen Semanal’**, un video corto donde en menos de 1 minuto se cuentan las acciones más importantes que se han realizado en cada semana.

Al igual que en Instagram, este video se sube entre las **5:00 p. m. y las 5:30 p. m.**



YouTube: Defensoría del Pueblo Colombia

Esta red social es usada como centro de acopio de todo el material videográfico usado en la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional. En la cuenta Defensoría del Pueblo se suben las gestiones en territorio; videos pedagógicos; acompañamientos en región, videos y declaraciones del Defensor del Pueblo y todas las transmisiones de eventos realizados desde la Defensoría del Pueblo o retransmisiones de eventos en conjunto con otras entidades.

Así mismo, se cuenta con una sección denominada **La Voz De Tus Derechos**: este canal es un espacio institucional manejado por la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación de Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo. Este canal se enfoca exclusivamente en realizar y cargar videos en donde se promueva y eduque en derechos humanos.

Existe el programa -en formato televisivo- llamado “La voz de tus derechos”, en el cual se exponen algunas de las acciones realizadas por la Defensoría del Pueblo a lo largo y ancho del país. De igual forma, notas e historias relacionadas con personas a las cuales la Defensoría pudo ayudar o darle trámite en el restablecimiento de sus derechos fundamentales. Finalmente, este programa cuenta con espacios de pedagogía en los que se usan diversos contenidos sobre derechos humanos, fomentando una cultura de respeto por los derechos fundamentales.

Estos dos canales coinciden en que están orientados a la difusión de todo el material videográfico de las acciones y de la misionalidad de la Defensoría del Pueblo.

Protocolo de respuestas en redes sociales de la Defensoría del Pueblo:

Procedimiento:

El equipo de redes sociales recopila y lee lo que está requiriendo el usuario y dependiendo del contenido del comentario, se procede a responder de la siguiente manera:

- Si es un comentario de felicitaciones o reconocimiento por la labor que desempeña la Defensoría del Pueblo se responde de esta forma:

Ejemplo:

@pabloenriqueulloa: Gracias por la experiencia

Respuesta:

@pabloenriqueulloa

👍👏👍 #NosUnenTusDerechos

- Si es un comentario-pregunta- sobre por dónde pueden comunicarse con la entidad o sobre un trámite que requiera la intervención de la Defensoría del Pueblo, se responde de esta forma:

Ejemplo:

@yes.and.var: Buen día me gustaría donde puedo consultar un radicado Orfeo o rup en la página de la Defensoría del pueblo @defensoriacol

Respuesta:

Hola, @yes.and.var A través del siguiente link puedes tramitar tu solicitud

Link: <http://eliseo.defensoria.gov.co/visionweb/cac2/rupweb.htm>

#NosUnenTusDerechos👍

- Si el usuario utiliza un **lenguaje inapropiado** (agresivo, soez o insultos hacia la institución) el procedimiento a seguir es no responder el comentario.
- Si el usuario realiza sus **inquietudes a través de mensajes directos**, ya sea por Instagram, Facebook y Twitter, el protocolo de respuesta debe ser atendido por el equipo de redes de la misma manera descrita anteriormente.



**Defensoría
del Pueblo**
C O L O M B I A

#NosUnenTusDerechos

Protocolo para
Redes
Sociales
de la Defensoría del Pueblo

Oficina de Comunicaciones e
Imagen Institucional