
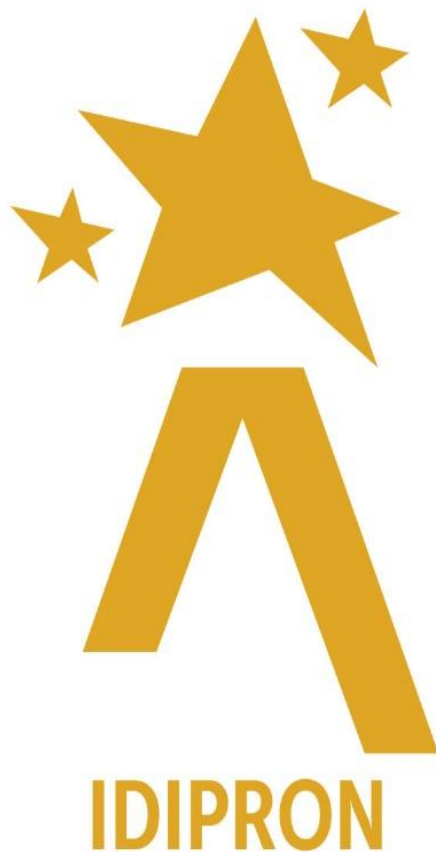


| | | | |
|--|---|----------------------|---------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL <small>Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud</small></p> | COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA | CÓDIGO | E-COE-MA-004 |
| | | VERSIÓN | 01 |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN EXTERNA | PÁGINA | 1 de 10 |
| | | VIGENTE DESDE | 24/06/2025 |



MANUAL DE COMUNICACIÓN EXTERNA

BOGOTÁ, D.C

| | | | |
|--|---------------------------------------|----------------------|---------------------|
|  | COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA | CÓDIGO | E-COE-MA-004 |
| | | VERSIÓN | 01 |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN EXTERNA | PÁGINA | 2 de 10 |
| | | VIGENTE DESDE | 24/06/2025 |

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | OBJETIVO | 3 |
| 2. | ALCANCE | 3 |
| 3. | CONDICIONES GENERALES..... | 3 |
| 4. | GLOSARIO..... | 3 |
| 5. | CONTEXTO DE COMUNICACIÓN EXTERNA | 4 |
| 6. | GENERALIDADES..... | 5 |
| 7. | RESPONSABLE DEL MANUAL DE COMUNICACIÓN EXTERNA..... | 5 |
| 8. | POBLACIÓN OBJETIVO DEL IDIPRON | 6 |
| 9. | CLIENTE EXTERNO..... | 6 |
| 10. | HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA..... | 6 |
| 11. | VOCERO OFICIAL..... | 7 |
| 12. | DERECHOS DE AUTOR | 7 |
| 13. | MONITOREO DE MEDIOS | 7 |
| 14. | CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA..... | 7 |
| 15. | ELABORACIÓN Y DIVULGACIÓN DE BOLETINES DE PRENSA | 8 |
| 16. | REALIZACIÓN DE EVENTOS..... | 8 |
| 17. | CONCLUSIONES..... | 9 |
| 18. | CONTROL DE CAMBIOS..... | 10 |
| 19. | REVISIÓN Y APROBACIÓN | 10 |

| | | | |
|--|--------------------------------|---------------|--------------|
|  | COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA | CÓDIGO | E-COE-MA-004 |
| | | VERSIÓN | 01 |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN EXTERNA | PÁGINA | 3 de 10 |
| | | VIGENTE DESDE | 24/06/2025 |

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos estratégicos y operativos que orienten la gestión de la comunicación externa del IDIPRON, garantizando una interacción efectiva, transparente e inclusiva con los diferentes públicos de interés. Este manual busca fortalecer el posicionamiento institucional, visibilizar la gestión misional y fomentar la confianza ciudadana mediante el uso adecuado de los canales y herramientas de comunicación institucional.

2. ALCANCE

Este manual aplica a todas las servidoras y servidores del IDIPRON involucrados en procesos de comunicación externa. Cubre desde la definición de principios estratégicos, valores institucionales y objetivos comunicacionales, hasta la implementación de acciones concretas en medios y canales oficiales. Incluye la planificación, ejecución, monitoreo y evaluación de las estrategias de comunicación externa, asegurando coherencia con el Plan de Desarrollo Distrital y las políticas de comunicación del Instituto.

3. CONDICIONES GENERALES

El Manual de Comunicación Externa será revisado cuando se presenten cambios significativos en la administración, estructura organizacional o políticas institucionales.

Toda información emitida deberá ser validada por las dependencias responsables y contar con el aval de la Oficina Asesora de Comunicaciones.


La comunicación externa debe contribuir al reconocimiento institucional, promover la transparencia y facilitar el acceso a la información pública.

Se priorizará el uso de lenguaje incluyente, formatos accesibles y canales diversos para garantizar la cobertura y comprensión por parte de todas las audiencias.

Todo material impreso o digital deberá ser aprobado por la Oficina Asesora de Comunicaciones antes de su publicación, respetando los derechos de autor y la identidad visual institucional.

4. GLOSARIO

| TÉRMINO | DEFINICIÓN |
|----------------------|---|
| Free Press | Crear contenido editorial para medios de comunicación sin pagar por su publicación, ya sea de forma espontánea o como parte de una estrategia de relaciones públicas. |
| Interlocución | Hablar con alguien o comunicarse con otra persona en un contexto profesional, social o emocional. |

| | | | |
|--|---------------------------------------|----------------------|---------------------|
|  | COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA | CÓDIGO | E-COE-MA-004 |
| | | VERSIÓN | 01 |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN EXTERNA | PÁGINA | 4 de 10 |
| | | VIGENTE DESDE | 24/06/2025 |

| | |
|------------------------------|--|
| Lenguaje Incluyente | Uso de la comunicación que reconoce las diversidades de género, raza, credo, pensamiento y cualquier otra denominación, adecuando el glosario y la amplitud lingüística para abordar de forma respetuosa y ecuánime a los públicos receptores. |
| OAC | Sigla que se refiere a la Oficina Asesora de Comunicaciones. |
| Plataformas Digitales | Los entornos virtuales son plataformas en línea que brindan a los usuarios la posibilidad de interactuar, compartir información, hacer transacciones y participar en actividades diversas a través de internet. |
| Webinar | Es una presentación educativa en línea, que se transmite en directo; los espectadores pueden participar enviando preguntas y comentarios. |

5. CONTEXTO DE COMUNICACIÓN EXTERNA

La comunicación externa en el IDIPRON se concibe como un componente esencial de la gestión institucional, orientada a fortalecer el vínculo con la ciudadanía, los medios de comunicación, las entidades aliadas y otros actores estratégicos. Este proceso, liderado por la Oficina Asesora de Comunicaciones, busca posicionar al Instituto como una entidad transparente, cercana y comprometida con la garantía de derechos de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en situación de vulnerabilidad y/o fragilidad social.


En este marco, la comunicación externa no solo informa, sino que también promueve la participación, el control social y la rendición de cuentas, mediante el uso de estrategias multicanal que permiten una interacción efectiva con los públicos de interés. Se privilegia el uso de lenguaje incluyente, formatos accesibles y mecanismos que garanticen el acceso equitativo a la información.

Así mismo, se articula con los lineamientos de la administración distrital y responde a los principios de oportunidad, veracidad, pertinencia y respeto por la diversidad, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos misionales del IDIPRON y al fortalecimiento de su imagen institucional.

Las estrategias de comunicación externa tendrán por objetivo visibilizar los avances y resultados de la gestión institucional, con el fin de mantener informados a la ciudadanía y facilitar canales para la interlocución entre la Entidad y las organizaciones sociales o grupos de valor.

La información y la comunicación son procesos complementarios:

- La información debe ofrecerse a toda la población en general.
- La comunicación tiene unas poblaciones objeto, compuestas por la ciudadanía, usuarias, usuarios o población beneficiaria de servicios, además de grupos poblacionales y de interés conformados por organizaciones sociales con quienes interesa motivar la interlocución.

| | | | |
|--|---------------------------------------|----------------------|---------------------|
|  | COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA | CÓDIGO | E-COE-MA-004 |
| | | VERSIÓN | 01 |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN EXTERNA | PÁGINA | 5 de 10 |
| | | VIGENTE DESDE | 24/06/2025 |

6. GENERALIDADES

La comunicación externa del IDIPRON es un proceso estratégico orientado a fortalecer la relación con la ciudadanía, los medios de comunicación, las entidades aliadas y demás grupos de interés. Su propósito es proyectar de manera coherente, transparente y efectiva la gestión institucional, promoviendo el reconocimiento, la confianza y la participación ciudadana.

Esta comunicación se fundamenta en los principios de inclusión, equidad, oportunidad, veracidad y pertinencia, y se desarrolla mediante el uso de múltiples canales y formatos que permiten llegar a diversas audiencias, respetando sus particularidades culturales, sociales y tecnológicas.

En este contexto, la comunicación externa se orienta a:

- Visibilizar la gestión institucional y las acciones orientadas al cumplimiento del Plan de Desarrollo Distrital, especialmente en beneficio de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en situación de vulnerabilidad.
- Fortalecer la confianza ciudadana mediante la divulgación de información clara, accesible y verificable.
- Brindar información oportuna y pertinente a medios de comunicación, periodistas y ciudadanía en general.
- Consolidar al IDIPRON como referente en temas relacionados con su misionalidad, mediante la difusión de contenidos estadísticos, técnicos y académicos.
- Utilizar herramientas y canales diversos (digitales, impresos, audiovisuales y presenciales) para garantizar una comunicación efectiva y diferencial.
- Promover la imagen institucional a través del uso adecuado de la identidad visual y los lineamientos establecidos acordes al Manual Estratégico de Comunicaciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

La comunicación externa es responsabilidad de la Oficina Asesora de Comunicaciones, que lidera su planeación, ejecución y evaluación, en articulación con las demás dependencias del Instituto.

7. RESPONSABLE DEL MANUAL DE COMUNICACIÓN EXTERNA

La persona designada como jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, o quien que haga su vez, será responsable de la ejecución del Manual de Comunicación Externo con el apoyo del Equipo de Comunicaciones y las diferentes dependencias del Instituto. La Alta Dirección está comprometida con el fortalecimiento del desarrollo de la entidad, garantizando los recursos y decisiones necesarias para la implementación de estrategias de comunicación que demuestren los procesos, proyectos, planes y programas; respondiendo a un efectivo y oportuno manejo de la información desde la entidad hacia las diferentes partes interesadas.

| | | | |
|--|---------------------------------------|----------------------|---------------------|
|  | COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA | CÓDIGO | E-COE-MA-004 |
| | | VERSIÓN | 01 |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN EXTERNA | PÁGINA | 6 de 10 |
| | | VIGENTE DESDE | 24/06/2025 |

8. POBLACIÓN OBJETIVO DEL IDIPRON

El IDIPRON es una entidad cuya población objetivo son niñas, niños, adolescentes y jóvenes en habitabilidad en calle, en riesgo de habitarla o en condiciones de vulnerabilidad y/o fragilidad social en Bogotá, desde los 6 años hasta los 28 años. Las acciones se desarrollan en un marco de progresividad, priorizando las acciones de política pública dirigidas para la población en alto grado de vulnerabilidad social.


9. CLIENTE EXTERNO

Se reconocen como cliente externo del IDIPRON a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en habitabilidad en calle, en riesgo de habitarla o en condiciones de vulnerabilidad y/o fragilidad social de la ciudad y sus familias, además de medios de comunicación, entidades públicas y privadas que tengan alianzas estratégicas con el IDIPRON. Finalmente, se incluye a la ciudadanía en general.

10. HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Son todas las herramientas, recursos e instrumentos con los que cuenta el IDIPRON para mantenerse en contacto con los grupos de interés, entidades y organismos de control. Estos recursos son:

- Página web institucional
- Redes sociales y plataformas digitales
- Ruedas de prensa
- Comunicados de prensa
- Publicaciones indexadas
- Notas en medios de comunicación
- Acompañamiento integral de comunicaciones en todo el proceso de Rendición de Cuentas del IDIPRON
- Audiencias Públicas con el Sector de Integración Social
- Eventos institucionales
- Foros virtuales de participación
- Oficios
- Línea telefónica
- Correo Electrónico Institucional
- Podcast
- Sala de Prensa
- Newsletter
- Canales y grupos de WhatsApp

| | | | |
|--|---------------------------------------|----------------------|---------------------|
|  | COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA | CÓDIGO | E-COE-MA-004 |
| | | VERSIÓN | 01 |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN EXTERNA | PÁGINA | 7 de 10 |
| | | VIGENTE DESDE | 24/06/2025 |

11. VOCERO OFICIAL

Se establece que el vocero oficial del IDIPRON ante los medios de comunicación será exclusivamente el (la) Director(a) General del Instituto o quien haga sus veces para tal fin.

La alta dirección está comprometida con el fortalecimiento del desarrollo de la entidad, garantizando los recursos y decisiones necesarias para la implementación de estrategias de comunicación que demuestren los procesos, proyectos, planes y programas; respondiendo a un efectivo y oportuno manejo de la información desde la entidad hacia las diferentes partes interesadas.

12. DERECHOS DE AUTOR

Al momento de publicar de manera impresa y digital material de producción intelectual, creativa y operativa de la entidad, debe ser revisado y aprobado por la Oficina Asesora de Comunicaciones. Ningún material puede ser publicado sin el visto bueno de la Oficina Asesora de Comunicaciones, incluidos los contenidos, boletines, fotografías, diseños, logos, piezas, sonidos, vídeos, animaciones, códigos fuente, cartillas, libros, compendios o similares, los cuales además se encuentran protegidos por la ley de derechos de autor y propiedad intelectual, según la normativa vigente.

13. MONITOREO DE MEDIOS

Es el resumen de noticias positivas, negativas y neutras acerca del Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON, publicadas en los diferentes medios de comunicación locales, regionales, nacionales, internacionales, comunitarios y alternativos, en formato impreso, digital, de naturaleza radial, televisiva, prensa, en formatos tradicionales o digitales. Este monitoreo se genera a partir de la revisión a través de las herramientas digitales dispuestas para tal fin, realizada por la Oficina Asesora de Comunicaciones.

14. CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Para las campañas de carácter institucional y que sean originadas desde el equipo de la Oficina Asesora de Comunicaciones o solicitadas desde las diferentes subdirecciones y gerencias del Instituto, se tienen en cuenta los siguientes pasos:

- Evaluar las solicitudes o necesidades expuestas por las diferentes dependencias del IDIPRON.
- Presentar la campaña a la dependencia solicitante para aprobación o ajustes. Se hacen las modificaciones respectivas y se evalúa si son necesarios recursos adicionales como contratación de impresos, creación de elementos publicitarios, entre otros.

| | | | |
|--|---------------------------------------|----------------------|---------------------|
|  | COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA | CÓDIGO | E-COE-MA-004 |
| | | VERSIÓN | 01 |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN EXTERNA | PÁGINA | 8 de 10 |
| | | VIGENTE DESDE | 24/06/2025 |

- Difundir la campaña por los canales definidos y según el tiempo establecido para su divulgación.
- Archivar las piezas y demás elementos de la campaña, en el archivo audiovisual de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Las producciones audiovisuales, imágenes, logos, productos sonoros y documentos de texto se rigen por el Manual de Comunicaciones y Manual de Imagen de la Alcaldía Mayor de Bogotá, cuya actualización se realiza a criterio de dicha entidad.


15. ELABORACIÓN Y DIVULGACIÓN DE BOLETINES DE PRENSA

Para la elaboración de comunicaciones institucionales en boletines de prensa de difusión en medios masivos de comunicación, así como las notas informativas, se establece el siguiente procedimiento:

- Según las necesidades identificadas por la OAC o solicitudes generadas por los procesos, la Oficina Asesora de Comunicaciones selecciona los temas que se divulgarán a través de boletín de prensa o notas informativas.
- La jefatura de la Oficina Asesora de Comunicaciones designa al responsable de la elaboración del comunicado, quien solicitará la información necesaria a las dependencias concernientes.
- Una vez se recibe la información, se redacta el comunicado con base en la información recolectada y de acuerdo con las características periodísticas, de estilo y lenguaje institucional para hacerlo.
- Presentar el boletín a la jefatura de la OAC y dependencias correspondientes, según corresponda y cuando sea necesario, a la dirección general del IDIPRON, para su respectiva aprobación.
- Si hay observaciones, se realizan los ajustes pertinentes para aprobación final por parte de la jefatura de la OAC. Esta aprobación puede ser vía correo electrónico o escrita por la/el jefe de la Oficina.
- De acuerdo con la indicación de la jefatura de la Oficina, se diseñan las piezas gráficas, videos o audios que complementarán la divulgación para redes y otros canales de comunicación externa, según se estime conveniente.
- Posteriormente, se envía el boletín para publicación en los canales correspondientes.

16. REALIZACIÓN DE EVENTOS

Para la programación, coordinación y realización de eventos institucionales, se tienen en cuenta los siguientes pasos:

| | | | |
|---|---------------------------------------|----------------------|---------------------|
|  | COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA | CÓDIGO | E-COE-MA-004 |
| | | VERSIÓN | 01 |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN EXTERNA | PÁGINA | 9 de 10 |
| | | VIGENTE DESDE | 24/06/2025 |

- Se realiza un análisis y diagnóstico del evento, en donde se analiza la pertinencia de su realización.
- Se realiza una reunión con el personal profesional designado de la dependencia solicitante, con quien se definen los recursos económicos con los que se cuenta (si los hay) y se solicita la información relevante del evento, para la realización del guion de presentación y el documento de minuto a minuto.
- El apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones ante la realización de cualquier tipo de evento debe solicitarse con suficiente anterioridad a la realización de éste, para coordinar todo lo referente al apoyo a brindar.
- Se realiza el acompañamiento en el día del evento, en caso de ser necesario y se realiza registro fotográfico y audiovisual.
- Implementación de la campaña: incluye distribución de piezas comunicativas y Free Press, entre otras acciones de comunicación.
 - Según las características del evento, se realiza un comunicado de prensa o nota escrita.

Cada dependencia es responsable de la logística y organización del evento, la Oficina Asesora de Comunicaciones únicamente promociona, divulga, y ejecuta las acciones de comunicación de los eventos incluido la gestión de medios y la transmisión si se requiere.

17. CONCLUSIONES

El Manual de Comunicación Externa es una herramienta estratégica del Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON, diseñada para orientar y gestionar de manera efectiva la comunicación institucional hacia los públicos externos. Su propósito es garantizar la visibilidad de la gestión institucional, fortalecer el posicionamiento del Instituto y consolidar la confianza de la ciudadanía frente a las acciones desarrolladas en cumplimiento del Plan de Desarrollo Distrital.

Este manual establece los lineamientos, principios y procedimientos que deben seguirse para asegurar una comunicación clara, coherente y alineada con los objetivos misionales del IDIPRON. Está dirigido a todas las dependencias de la entidad y es de obligatorio cumplimiento para la producción y difusión de contenidos a través de los canales institucionales.

La comunicación externa, liderada por la Oficina Asesora de Comunicaciones, se enfoca en visibilizar las acciones orientadas a la atención integral de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en habitabilidad en calle, en riesgo de habitarla o en condiciones de vulnerabilidad y/o fragilidad social. Además, promueve la participación ciudadana, la rendición de cuentas, el acceso a la información pública y el uso de un lenguaje incluyente, garantizando el acceso diferencial a la información por parte de diversos grupos poblacionales.

| | | | |
|---|---------------------------------------|----------------------|---------------------|
|  | COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA | CÓDIGO | E-COE-MA-004 |
| | | VERSIÓN | 01 |
| | MANUAL DE COMUNICACIÓN EXTERNA | PÁGINA | 10 de 10 |
| | | VIGENTE DESDE | 24/06/2025 |

La ejecución de las estrategias comunicativas contempladas en este Manual respalda el desarrollo de los proyectos institucionales y contribuye al cumplimiento de las metas establecidas por la administración vigente, asegurando que la ciudadanía esté informada y vinculada a la gestión del Instituto.

18. CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS | FECHA (DD/MM/AAAA) | ELABORÓ |
|---------|---|-----------------------|---|
| 01 | Creación del documento | 05/05/2023 | JENNIFER RODRÍGUEZ GUERRERO Profesional Contratista Oficina Asesora de Planeación |
| 02 | Se ajusta el documento a la plantilla vigente. Se organiza el glosario alfabéticamente. Se actualiza tabla de contenido. Se introdujeron definiciones, objetivos y herramientas de comunicación externa. Se incorporaron nuevos canales y enfoques de lenguaje incluyente y accesible. Se actualizan contenidos inmersos en este documento a los lineamientos de la administración distrital vigente. Se revisa lenguaje incluyente. Se ajusta numeración. | 24/06/2025 | ALEXANDER BECERRA MONCADA Secretario Código 440 Grado 10 (E) Oficina Asesora de Comunicaciones |

19. REVISIÓN Y APROBACIÓN

| | NOMBRE | CARGO | FECHA (DD/MM/AAAA) |
|------------------------------------|--------------------------|---|-----------------------|
| REVISÓ | ANA CAROLINA OSSA DONOSO | PROFESIONAL UNIVERSITARIO CODIGO 219 GRADO 01 | 24/06/2025 |
| APROBACIÓN LÍDER DE PROCESO | GERMÁN DUQUE ARIAS | JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | 24/06/2025 |