

TRABAJO DE GRADO

Validación de funciones

Optimización del diseño gráfico institucional:
Validación de funciones en la Defensoría del Pueblo

Corporación Universitaria Remington
Facultad de Diseño
Profesional en Diseño Gráfico

Alfredo Rafael Sejín Oquendo
Tutor: Juan Diego López Medina
Práctica profesional
Bogotá
2025

El trabajo de grado **“Optimización del diseño gráfico institucional: Validación de funciones en la Defensoría del Pueblo”** es propiedad de la Corporación Universitaria Remington. Las imágenes fueron tomadas de diferentes fuentes que se relacionan en los derechos de autor y las citas en la bibliografía. El contenido del trabajo de grado está protegido por las leyes de derechos de autor que rigen al país. Este material tiene fines educativos y no puede usarse con propósitos económicos o comerciales.

AUTOR**Alfredo Rafael Sejín Oquendo**alfredo.sejin.4678@miremington.edu.co[CVLac](#)

Nota: el(los) autor(es) certificó(aron) (de manera verbal o escrita) No haber incurrido en fraude científico, plagio o vicios de autoría; en caso contrario eximió de toda responsabilidad a la Corporación Universitaria Remington, y se declaró el único responsable.

TUTORÍA**Juan-Diego López-Medina**

Dr. Degree in Visual Communication

Juan.lopez@uniremington.edu.co

Tabla de Contenidos

Resumen	5
Problemática abordada en la práctica o pasantía	7
Objetivos.....	16
Objetivo General	16
Objetivos específicos.....	16
Metodología.....	17
Línea de investigación	21
Alcance.....	21
Tipo de pasantía.....	22
Grupos de interés	22
Presentación de resultados.....	23
Cronograma	¡Error! Marcador no definido.
Resultados.....	25
Título 1	¡Error! Marcador no definido.
Título	¡Error! Marcador no definido.
Conclusiones.....	27
Fortalezas.....	27
Logros.....	27
Oportunidades.....	28

Retos (Dificultades)	28
Referencias	28
Anexos.....	30
Anexo A	30
Anexo B.....	30
Apéndices	31
Apéndice A.....	31
Apéndice B.....	31

Resumen

Este trabajo de grado se basa en la validación de funciones en la Defensoría del Pueblo de Colombia, específicamente en el área de diseño gráfico. La validación de funciones permite evaluar el impacto de las actividades realizadas y su alineación con los objetivos institucionales, asegurando que las tareas ejecutadas contribuyan de manera efectiva a la comunicación de la entidad.

El estudio se enfoca en tres ejes principales: la creación de piezas gráficas para redes sociales, el diseño de logotipos para eventos y programas, y la revisión de materiales visuales. A través de un análisis cualitativo y cuantitativo, se establecen criterios para medir la efectividad de estas funciones y su impacto en la percepción pública de la Defensoría.

Se aplicaron metodologías de observación y documentación de procesos, junto con entrevistas a colaboradores del área de comunicaciones. Esto permitió evidenciar la necesidad de estandarización en el diseño gráfico institucional y proponer mejoras en los lineamientos visuales.

Los resultados obtenidos muestran que el fortalecimiento de la identidad visual mejora la comprensión de los mensajes institucionales y facilita la interacción con la ciudadanía. Además, se identificaron oportunidades de optimización en la gestión de recursos gráficos y estrategias de difusión.

Con este trabajo se aporta a la consolidación de criterios para la validación de funciones en el ámbito del diseño institucional, proporcionando recomendaciones para una comunicación visual más efectiva dentro de la Defensoría del Pueblo de Colombia.

Palabras clave

Diseño gráfico, práctica profesional, identidad visual, comunicación institucional, Defensoría del Pueblo.

Abstract

This thesis is based on the validation of functions within the Ombudsman's Office of Colombia, specifically in the graphic design area. The validation of functions allows for the evaluation of the impact of the activities carried out and their alignment with institutional objectives, ensuring that the executed tasks effectively contribute to the organization's communication efforts.

The study focuses on three main areas: the creation of graphic pieces for social media, the design of logos for events and programs, and the review of visual materials. Through both qualitative and quantitative analysis, criteria are established to measure the effectiveness of these functions and their impact on the public perception of the Ombudsman's Office.

Observation and process documentation methodologies were applied, along with interviews with members of the communications department. This made it possible to highlight the need for standardization in institutional graphic design and to propose improvements to visual guidelines.

The results show that strengthening visual identity enhances the understanding of institutional messages and facilitates interaction with citizens. Additionally, opportunities were identified to optimize the management of graphic resources and dissemination strategies.

This work contributes to the establishment of criteria for function validation in the field of institutional design, providing recommendations for more effective visual communication within the Ombudsman's Office of Colombia.

Keywords

Graphic design, professional practice, visual identity, institutional communication, Ombudsman's Office.

Problemática abordada en la práctica o pasantía

La Defensoría del Pueblo de Colombia, como entidad encargada de la promoción, ejercicio y divulgación de los derechos humanos, tiene el compromiso de garantizar una comunicación clara, efectiva y accesible con la ciudadanía. En la era digital y de la información, la comunicación institucional no solo depende del contenido de los mensajes, sino también de la forma en que estos se presentan visualmente. La identidad visual institucional, entendida como el conjunto de signos gráficos, cromáticos y tipográficos que representan a una organización (Costa, 2012), cumple un papel determinante en la percepción pública y en la construcción de confianza hacia las entidades del Estado. Sin embargo, en el caso de la Defensoría del Pueblo, se ha identificado una problemática persistente relacionada con la falta de lineamientos unificados y estandarizados en el área de diseño gráfico, lo cual genera una comunicación visual fragmentada y, en ocasiones, contradictoria frente a los valores y principios institucionales que la entidad busca proyectar.



Defensoría del Pueblo de Colombia. (s. f.). *¿Quiénes somos?* Recuperado de <https://www.defensoria.gov.co>(Conoce nuestra entidad- **Sobre la Defensoría del Pueblo de Colombia**)

De acuerdo con el *Departamento Administrativo de la Función Pública* (2023), la validación de funciones es un proceso técnico y administrativo que permite determinar la pertinencia, eficiencia y efectividad de los roles dentro de una organización pública. Su aplicación busca asegurar que las tareas des arrolladas por los servidores públicos estén alineadas con los objetivos estratégicos y con las necesidades reales de la ciudadanía. En el contexto de la Defensoría del Pueblo, esta validación adquiere relevancia al considerar que el diseño gráfico institucional no se limita a una labor estética, sino que constituye un instrumento de comunicación pública que traduce la misión de la entidad en mensajes visuales comprensibles, coherentes y socialmente responsables.

Estas falencias afectan directamente la recordación de marca y la percepción de legitimidad, generando confusión en los públicos receptores. En esa línea, Villafañe (2019) señala que la coherencia visual es un indicador clave de transparencia institucional, ya que refuerza la credibilidad del mensaje y promueve la identificación ciudadana con la entidad emisora.

En el caso específico de la Defensoría del Pueblo, la diversidad de piezas gráficas producidas para campañas, programas, eventos y redes sociales revela una dispersión en criterios de diseño. Esta situación dificulta la construcción de un lenguaje visual unificado que represente adecuadamente la esencia institucional. A nivel técnico, se observan variaciones en la aplicación del color corporativo, el uso inconsistente del logotipo y la ausencia de una línea estética definida en la diagramación de materiales. Tales inconsistencias, más allá de ser una cuestión formal, impactan en la eficacia comunicativa de la entidad.



Un estudio realizado por *Comunicarte Consultores* (2021) sobre percepción de comunicación pública en entidades estatales indica que el 64% de los ciudadanos asocian la falta de uniformidad visual con desorganización o baja profesionalidad, lo que demuestra la incidencia directa del diseño en la confianza institucional.

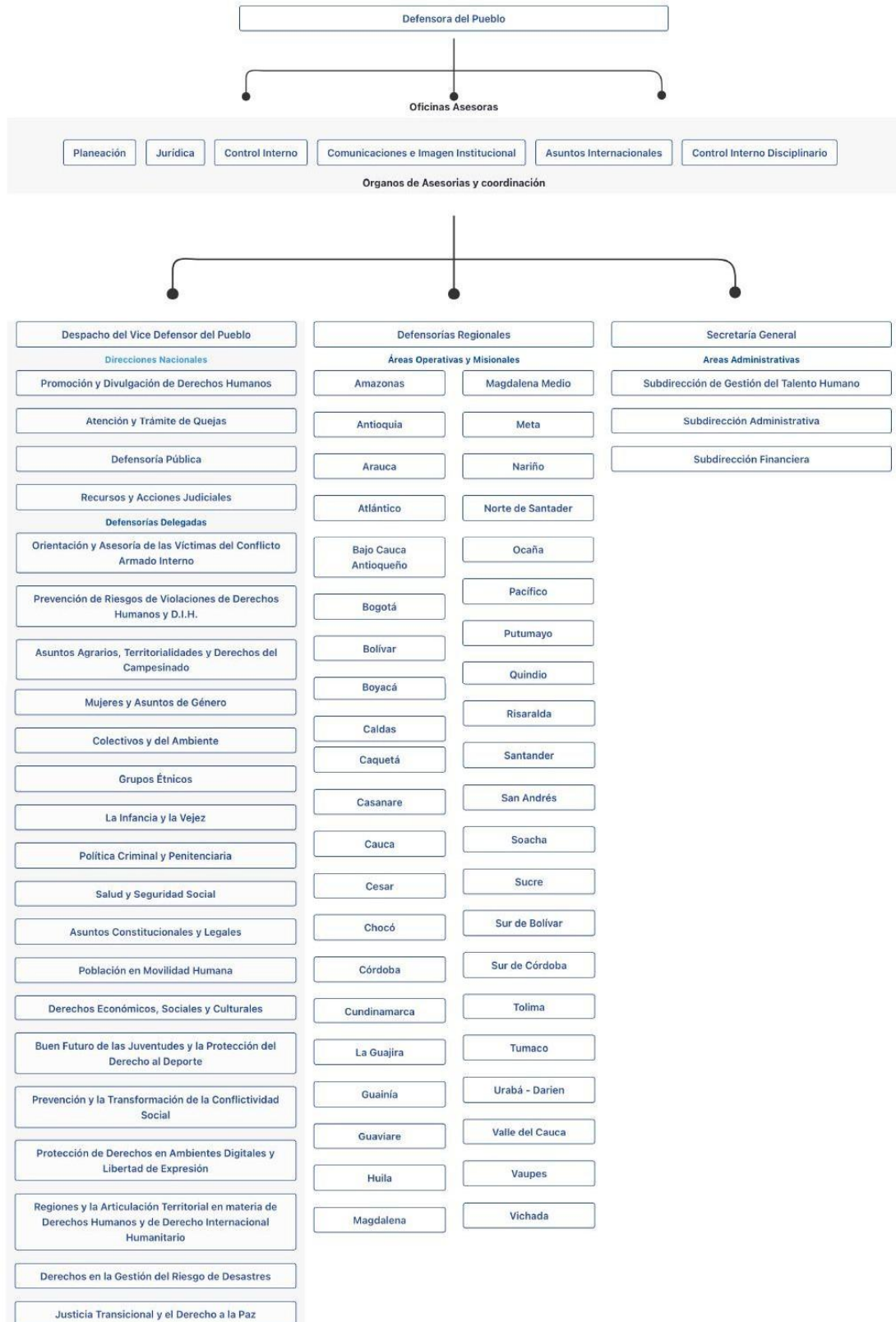
La validación de funciones en el área de diseño gráfico se presenta, por tanto, como una herramienta clave para identificar las responsabilidades, alcances y resultados del equipo encargado de la comunicación visual. Esta evaluación permite establecer indicadores de desempeño relacionados con la coherencia gráfica, la calidad estética, la pertinencia comunicativa y el cumplimiento de los objetivos de difusión institucional.

Drucker (2008) sostiene que los resultados tienden a mejorar cuando se establecen mecanismos de medición y evaluación adecuados: por ello, la sistematización de las funciones permite evidenciar la contribución real del diseño a la efectividad de la comunicación institucional.

Asimismo, la implementación de procesos de validación contribuye a optimizar la gestión de recursos humanos y técnicos dentro del área. Según el *Informe Nacional de Comunicaciones Públicas* (MinTIC, 2023), más del 60% de las oficinas de comunicación en entidades públicas no cuentan con una estructura organizativa que defina claramente las funciones del personal de diseño, lo que deriva en sobrecarga laboral, duplicidad de tareas y falta de planificación estratégica. En el caso de la Defensoría del Pueblo, esta situación se traduce en la producción reactiva de materiales gráficos sin una planificación que garantice consistencia o alineación con los objetivos institucionales de largo plazo.

Organigrama de la Defensoría del Pueblo de Colombia.

No se tiene formalizado el rol del Diseñador gráfico, así mismo, no se establece un organigrama específico con los miembros del equipo, dada la estructura de la Defensoría del pueblo. Por tal motivo solo se establece en el organigrama la oficina de comunicaciones e imagen institucional.



Desde un enfoque metodológico, este trabajo de grado busca ilustrar cómo la validación de funciones del área de diseño gráfico puede incidir en la mejora de la

comunicación institucional de la Defensoría del Pueblo de Colombia. La pregunta central que orienta este estudio es: ¿Cómo impacta la validación de funciones del área de diseño gráfico en la comunicación institucional de la Defensoría del Pueblo de Colombia? Esta investigación pretende no solo diagnosticar las problemáticas actuales, sino también proponer estrategias de mejora basadas en la estandarización de procesos, la creación de lineamientos visuales actualizados y la implementación de mecanismos de evaluación continua del desempeño gráfico.

En ese sentido, la problemática abordada no se limita al plano estético del diseño, sino que se relaciona con la gestión del conocimiento visual dentro de una institución pública cuya misión es servir y comunicarse eficazmente con la ciudadanía.

Es así como Frascara (2004) señala que el diseño no debe entenderse únicamente como una práctica formal, sino como una herramienta de comunicación orientada a organizar información, facilitar su comprensión y generar respuestas significativas en los públicos, aspectos fundamentales en el contexto de las instituciones públicas.

Y, teniendo en cuenta que entre la Misión de la Defensoría del Pueblo está “promover, ejercer y divulgar los derechos humanos”, así como “atender, orientar y asesorar (a los usuarios) en el ejercicio de sus derechos”, se consideran valiosos los canales utilizados (redes sociales, página web o intranet) para llegarles a los habitantes del territorio nacional y a los colombianos en el exterior y, por ende, las piezas diseñadas para obtener el impacto y la claridad deseadas.

Frascara, J. (2004). *Diseño gráfico para la gente: Comunicaciones de masa y cambio social*. Ediciones Infinito.

La consolidación de una identidad visual coherente y la validación de las funciones asociadas a su gestión, representan pasos fundamentales para fortalecer la transparencia, la confianza y la eficiencia comunicativa de la Defensoría del Pueblo de Colombia, en consonancia con las buenas prácticas de comunicación pública moderna.

Al respecto, Costa (2011) sostiene que una identidad visual bien gestionada permite a las instituciones proyectar coherencia, credibilidad y claridad comunicativa, elementos clave para generar confianza en la ciudadanía y garantizar una comunicación pública eficaz.

Precisamente, en la visión de la Defensoría del Pueblo para 2028 se propone consolidar la Entidad como “la voz líder, legítima e independiente que, con el territorio en la base de su acción, tiende puentes en la diversidad y genera confianza, contribuyendo a transformar derechos en realidades”.

Costa, J. (2011). *Imagen corporativa en el siglo XXI*. La Crujía.

Objetivos

Objetivo General

Unificar la línea gráfica y comunicación visual del área de diseño gráfico de la Defensoría del Pueblo de Colombia, con el fin de **optimizar** la comunicación visual y fortalecer la identidad institucional.

Objetivos específicos

- **Analizar** los procesos de diseño gráfico en la Defensoría del Pueblo para determinar su impacto en la comunicación institucional.
- **Identificar** las necesidades y oportunidades de mejora en la producción de materiales gráficos a partir de la validación de funciones.
- **Implementar** herramientas de evaluación para medir la efectividad de las piezas gráficas y su alineación con los objetivos de comunicación de la entidad.

Metodología

El presente proyecto adopta un **enfoque cualitativo de tipo descriptivo**, orientado a comprender, analizar y mejorar los lineamientos visuales institucionales de la Defensoría del Pueblo de Colombia. El diseño metodológico se estructura en cinco apartados: tipo y enfoque de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección, procedimiento de análisis y consideraciones éticas.

1. Tipo y enfoque de investigación

El enfoque metodológico es cualitativo, ya que busca comprender las percepciones, necesidades y criterios estéticos implicados en la aplicación del manual de identidad visual institucional. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el enfoque cualitativo permite profundizar en los fenómenos desde la perspectiva de los participantes, lo que respalda su aplicación en este estudio. Se emplea un tipo de investigación descriptiva y aplicada, puesto que pretende diagnosticar el estado actual del manual, identificar problemáticas comunicacionales y proponer soluciones funcionales que fortalezcan la coherencia gráfica y la proyección institucional. Como señala Sampieri (2018), la investigación descriptiva permite detallar las características de un fenómeno sin manipular variables.

2. Población y muestra

La población objeto de estudio está conformada por el personal vinculado a la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, así como por diseñadores, contratistas y funcionarios de distintas sedes que utilizan o implementan los lineamientos del manual institucional.

En total, esta población corresponde aproximadamente a 25 personas. La muestra fue seleccionada mediante un muestreo intencional o de conveniencia, el cual, según Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014), se utiliza cuando los participantes son seleccionados con base en criterios específicos relacionados con los objetivos de la investigación y la accesibilidad del investigador al contexto de estudio.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.

3. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Para la recolección de información se aplicaron las siguientes técnicas:

Revisión documental: análisis del manual de identidad visual vigente, sus versiones anteriores (ver anexo 1) y piezas institucionales en uso, con el fin de identificar inconsistencias, desactualizaciones y oportunidades de mejora. Esta técnica es consistente con lo expuesto por Flick (2015), quien señala que la revisión documental permite comprender el contexto, antecedentes y estructura de los materiales utilizados en un proceso institucional.

Análisis de contenido						
Categoría	Elemento analizado	Presencia (Sí/No)	Claridad (Alta/Media/Baja)	Coherencia (Alta/Media/Baja)	Pertinencia institucional (Alta/Media/Baja)	Observaciones
Identidad institucional	Relación gráfica con misión y valores	Sí	Media	Media	Alta	La identidad visual no explica su vínculo con el enfoque de los derechos humanos
Logotipo	Construcción y retícula	Sí	Media	Alta	Alta	Se describe la construcción, pero faltan casos de límite de uso
Logotipo	Usos incorrectos	Sí	Baja	Media	Media	Ejemplos gráficos insuficientes
Color	Paleta institucional	Sí	Alta	Media	Alta	No se desarrolla el significado simbólico del color
Tipografía	jerarquías tipográficas	Sí	Media	Media	Media	Uso digital poco especificado
Reticula	Sistema compositivo	No	-	-	-	No se evidencia un sistema claro de grillas
Aplicaciones	Piezas digitales	Sí	Media	Media	Alta	Falta de adaptación a redes sociales actuales
Normatividad	claridad del manual	Sí	Media	Media	Media	Lenguaje técnico poco accesible

Entrevista semiestructurada: dirigida a los 25 funcionarios del área de comunicaciones y diseño, entre periodistas, contratistas y equipo de diseño, para recoger opiniones sobre la aplicabilidad, coherencia y funcionalidad del manual. De acuerdo con Kvale (2011), la entrevista semiestructurada permite obtener información profunda a partir de un conjunto flexible de preguntas que guían la conversación sin limitar las respuestas del participante.

1. Desde su experiencia, ¿considera que el manual es claro y fácil de aplicar? ¿Por qué?
2. ¿Existen dificultades o limitaciones al momento de implementar los lineamientos del manual?
3. ¿Considera que el manual mantiene coherencia visual en las piezas comunicativas de la Entidad?
4. ¿Qué tan funcional le resulta el manual para responder a las necesidades comunicativas reales de la institución?
5. ¿Qué aspectos del manual considera que deberían actualizarse o fortalecerse?
6. ¿Cree que el manual contribuye a una mejor comunicación con la ciudadanía? ¿De qué manera?

Acción participante: revisión del uso real del manual en piezas impresas y digitales producidas por diferentes dependencias, valorando su cumplimiento y adaptabilidad. Según Angrosino (2007), la observación directa permite registrar comportamientos y prácticas tal como ocurren, facilitando el análisis de la aplicación real de lineamientos institucionales. Los **instrumentos** empleados fueron: una guía de entrevista, una matriz de análisis documental y un registro de observación que permitió sistematizar los hallazgos.

4. Procedimiento para la recolección y análisis de la información

El proceso metodológico se desarrolló en tres fases principales:

1. **Diagnóstico y revisión documental:** identificación de los componentes gráficos, normativos y comunicacionales del manual vigente.
2. **Recolección de información cualitativa:** aplicación de entrevistas y observaciones para obtener insumos sobre el uso y percepción de la identidad visual institucional.

Análisis e interpretación de la información: El análisis e interpretación de la información se desarrolló a partir de la ficha de análisis de contenido diseñada como instrumento técnico de recolección y sistematización de datos. Mediante un proceso de codificación temática, se organizaron los hallazgos en categorías analíticas previamente definidas y operacionalizadas —coherencia visual, legibilidad, aplicabilidad normativa y percepción institucional—, lo que permitió clasificar, comparar e interpretar las evidencias identificadas en las piezas gráficas evaluadas. Este procedimiento respondió a

un enfoque cualitativo de tipo descriptivo–interpretativo, facilitando la identificación de patrones recurrentes, divergencias en la aplicación del manual y niveles de consistencia visual, asegurando así rigurosidad metodológica, trazabilidad del análisis y correspondencia con los objetivos específicos de la investigación.

5. Consideraciones éticas

El desarrollo de este proyecto se realizó bajo los principios éticos establecidos por la Corporación Universitaria Remington y la Defensoría del Pueblo, garantizando la **confidencialidad** de la información obtenida, el **consentimiento informado** de los participantes y el uso exclusivo de los datos con fines académicos. Asimismo, se respetaron los derechos de autor de todos los documentos y materiales gráficos consultados, citando las fuentes según las normas APA, séptima edición.

Línea de investigación

El trabajo se articula con la línea de investigación Comunicación, diseño, desarrollo social e innovación, perteneciente al grupo de investigación Asimétrico de la Corporación Universitaria Remington. Esta línea permite analizar cómo los productos gráficos influyen en la imagen institucional de la Defensoría del Pueblo y en su relación con la ciudadanía, integrando procesos comunicativos, visuales y culturales en contextos institucionales.

Alcance

Este trabajo tiene un alcance descriptivo, ya que documenta y analiza el impacto de la validación de funciones en el área de diseño gráfico, sin realizar inferencias causales. De

acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2018), la investigación descriptiva permite especificar las propiedades, características y perfiles relevantes de fenómenos estudiados, sin manipulación de variables.

Tipo de pasantía

Se trata de una validación de funciones en el ámbito de la comunicación institucional, en la que el estudiante desempeña el rol de diseñador gráfico, evaluando la pertinencia y efectividad de sus actividades dentro de la entidad. Según el Acuerdo 05 de 2023 de la Corporación Universitaria Remington, la validación de funciones corresponde a la modalidad de práctica que permite evidenciar, analizar y documentar el desempeño del estudiante en las actividades asignadas dentro de una organización.

Grupos de interés

Defensoría del Pueblo de Colombia:

Como entidad pública responsable de la promoción, protección y divulgación de los derechos humanos, la Defensoría del Pueblo constituye el principal grupo de interés del proyecto. La validación de las funciones asociadas a la gestión del manual de identidad visual fortalece su coherencia institucional, mejora los procesos internos de comunicación y contribuye a proyectar una imagen clara, confiable y alineada con su misión ante la ciudadanía.

Equipo de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional:

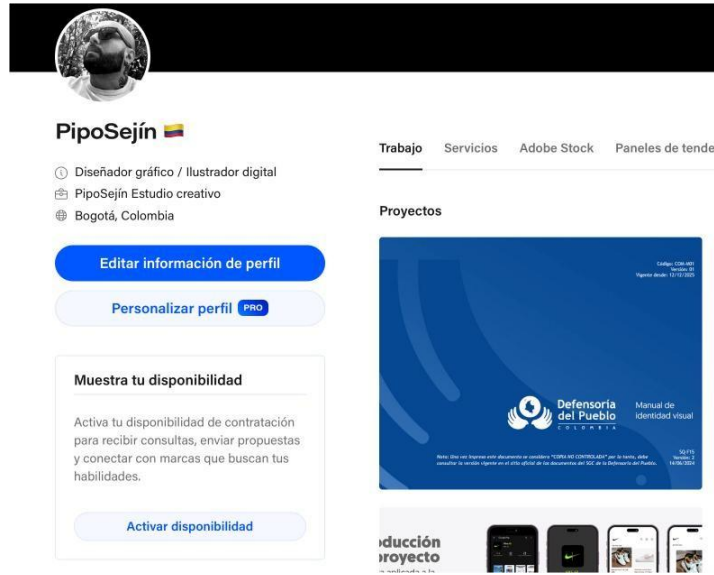
Este grupo está conformado por periodistas, diseñadores, contratistas y funcionarios responsables de producir, adaptar y difundir los contenidos institucionales. Su relación directa con el manual de identidad visual los convierte en actores clave para evaluar su aplicabilidad, coherencia y funcionalidad. La validación de funciones permite optimizar sus procesos de trabajo, reducir inconsistencias visuales y facilitar la correcta implementación de los lineamientos gráficos.

Ciudadanía:

La ciudadanía representa el grupo de interés externo principal, en tanto es la destinataria final de las piezas y mensajes comunicativos de la Defensoría del Pueblo. Una identidad visual coherente y una gestión adecuada del manual institucional inciden directamente en la comprensión de la información, la percepción de transparencia y la confianza hacia la entidad, aspectos fundamentales para una comunicación pública efectiva.

Presentación de resultados

Los resultados se evidenciarán a través de **piezas gráficas diseñadas, informes de validación de funciones y propuestas estratégicas para la mejora de la comunicación visual**. Estos productos se documentarán en el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación.



<https://www.behance.net/gallery/244044523/Manual-visual-Defensoria-del-Pueblo-Colombia>

Cronograma

Categoría	Descripción	Duración estimada
Procesos gráficos	Creación de piezas para redes sociales y eventos	2 a 3 semanas (Considera ideación, diseño, ajustes y aprobación interna).
Estándares visuales	Evaluación de coherencia en identidad gráfica	1 a 2 semanas (Revisión de materiales, diagnóstico y ajustes sugeridos).
Impacto institucional	Precepción ciudadana sobremateriales graficos	3 a 4 semanas (Incluye levantamiento de información, revisión de piezas y análisis general).
Estrategias de mejoramiento	Propuestas de optimización en el diseño institucional	2 semanas (Análisis de hallazgos previos + planteamiento de mejoras).

Resultados

Durante el desarrollo de las funciones en la Defensoría del Pueblo de Colombia, se generaron diversos productos gráficos alineados con las necesidades comunicacionales de la entidad. Estos productos se pueden clasificar en tres principales tipologías:

1. **Piezas para redes sociales:** Diseños creados para difundir campañas institucionales, efemérides, llamados a la acción y mensajes de interés público. Se enfocaron en garantizar coherencia visual con la identidad gráfica de la Defensoría y se entregaron en tiempos ajustados a los cronogramas de publicación en redes.
2. **Logotipos y elementos gráficos para eventos y programas:** Desarrollo de identidades visuales específicas para iniciativas internas y externas de la entidad. Estos productos fueron diseñados con base en los valores y propósitos de cada programa, garantizando su aplicabilidad en distintos formatos.
3. **Revisión y optimización de materiales gráficos:** Evaluación y ajustes de piezas preexistentes para mejorar su legibilidad, impacto visual y alineación con los lineamientos gráficos institucionales. Esta labor permitió optimizar la calidad y claridad de la comunicación visual en documentos, presentaciones y material informativo.

Los tiempos de entrega variaron según la naturaleza del producto y la urgencia de cada solicitud, manteniendo siempre un enfoque en la eficiencia y calidad. Cada uno de estos resultados contribuyó al fortalecimiento de la comunicación gráfica de la Defensoría del Pueblo, facilitando la difusión de sus mensajes y el impacto de sus campañas.



En el análisis comparativo de las piezas gráficas se evidencia una transformación significativa en el enfoque comunicativo de la Defensoría del Pueblo. Las publicaciones anteriores recurrían principalmente a ilustraciones vectoriales, fondos planos en gamas azules y composiciones más institucionales y esquemáticas, lo que si bien garantizaba coherencia visual, generaba una comunicación más distante y menos emocional.



En contraste, las piezas actuales incorporan fotografía documental con rostros reales de líderes sociales, campesinas, niñas y comunidades, además de texturas orgánicas y una jerarquía tipográfica más clara, lo que fortalece la dimensión humana del mensaje. Esta transición optimiza la comunicación al acercar visualmente la institución a las personas que protege, generando mayor empatía, credibilidad y conexión emocional con la audiencia. En términos de percepción de imagen, el cambio refuerza el carácter territorial, social y humano de la Defensoría, proyectándola no solo como una entidad normativa, sino como una institución presente en el contexto real de las comunidades, lo que mejora su posicionamiento y legitimidad institucional.

Clasificación de productos gráficos desarrollados en la Defensoría del Pueblo de Colombia

Tipología de producto	Descripción	Objetivo principal	Resultados y aportes	Tiempo de entrega estimado
Piezas para redes sociales	Diseños creados para campañas institucionales, efemérides, llamados a la acción y mensajes de interés público. Se elaboraron con coherencia visual y adaptación a los cronogramas de publicación.	Garantizar una comunicación visual efectiva y coherente en los canales digitales de la entidad.	Incremento de la presencia institucional en redes sociales y fortalecimiento del reconocimiento de marca.	Corto plazo (entregas diarias o semanales según calendario de publicación).
Logotipos y elementos gráficos para eventos y programas	Creación de identidades visuales específicas para iniciativas internas y externas. Incluye el desarrollo de logotipos, íconos y elementos gráficos aplicables en distintos formatos.	Representar los valores y propósitos de cada programa mediante una identidad visual diferenciada.	Mejora de la identificación visual de programas institucionales y mayor cohesión en la comunicación de eventos.	Mediano plazo (entre 1 y 3 semanas según complejidad del proyecto).
Revisión y optimización de materiales gráficos	Evaluación y ajustes de piezas preexistentes para mejorar legibilidad, impacto visual y alineación con los lineamientos institucionales.	Estandarizar la calidad visual de los materiales institucionales y optimizar su efectividad comunicativa.	Homogeneización del estilo gráfico, mejora en la claridad visual y fortalecimiento de la identidad institucional.	Variable según volumen y tipo de material (desde 1 día hasta 1 semana).

Conclusiones

El estudio permitió evidenciar que el diseño gráfico cumple un rol estratégico dentro de la comunicación institucional de la Defensoría del Pueblo de Colombia, al incidir directamente en la claridad, coherencia y consistencia de los mensajes dirigidos a la ciudadanía.

A partir del análisis realizado, se concluye que la estandarización de los lineamientos visuales y la validación de las funciones asociadas a su gestión no solo optimizan los procesos internos de producción gráfica, sino que también fortalecen la percepción institucional, favoreciendo una comunicación más eficiente, transparente y alineada con los principios de la Entidad.

En este sentido, el diseño deja de entenderse como un componente meramente estético, para consolidarse como una herramienta fundamental de gestión comunicativa en el ámbito público.

Fortalezas

Se destaca la capacidad del estudiante para integrar lineamientos visuales, proponer estrategias de comunicación y optimizar la identidad gráfica institucional, aspectos valorados por los colaboradores de la Defensoría.

Logros

Se cumplieron los objetivos planteados, fortaleciendo la imagen institucional a través de una validación efectiva de funciones en el área de diseño gráfico.

Oportunidades

Esta experiencia abre posibilidades de vinculación profesional, ampliación de redes de contacto en el sector público y desarrollo de estrategias de diseño para entidades gubernamentales.

Retos (Dificultades)

Las principales dificultades incluyeron la falta de lineamientos claros y la gestión de tiempos en la producción gráfica. Se superaron mediante la implementación de metodologías ágiles y la socialización de propuestas con el equipo de comunicaciones.

Referencias

- **Alcaldía Mayor de Bogotá. (s.f.). *Manual de Identidad*.** Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Escudo_de_Bogot%C3%A1
- ACODI. (2022). *Informe sobre coherencia visual en entidades públicas colombianas*. Asociación Colombiana de Diseño.
- Comunicarte Consultores. (2021). *Percepción de la comunicación pública en entidades estatales colombianas*. Bogotá: Comunicarte Consultores.
- Costa, J. (2012). *La imagen de marca: Un fenómeno social*. Paidós Comunicación.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2023). *Guía metodológica para la validación de funciones en entidades públicas*. Bogotá: DAFP.
- Drucker, P. (2008). *Management: Tasks, responsibilities, practices*. HarperBusiness.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.
- (2023). *Informe nacional de comunicaciones públicas en Colombia*. Bogotá: MinTIC.

- **Universidad Pontificia Bolivariana. (s.f).** *Manual de imagen institucional UPB.* Sampieri, Hernández & Baptista (2014 / 2018)

Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Universidad_Pontificia_Bolivariana

- **Universidad Nacional de Colombia. (2016).** *Resolución 175: Por la cual se actualizan los elementos de identidad visual de la Universidad Nacional de Colombia y se derogan las resoluciones de Rectoría 001008 de 2003 y 517 de 2009.* Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Universidad_Nacional_de_Colombia

Villafañe, J. (2019). *La buena reputación: Claves del valor intangible de las empresas e instituciones.* Pearson Educación.

Anexos

Manual de identidad visual Defensoría del Pueblo versión anterior:

https://drive.google.com/file/d/1Jm2t629p0nToleoePyH2f7yDCmZ3hDhG/view?usp=share_link

Anexo A

Descripción breve, formato y ubicación (si está alojado en la nube o en un dispositivo externo a este mismo archivo).

Anexo B

Descripción breve, formato y ubicación (si está alojado en la nube o en un dispositivo externo a este mismo archivo).

Apéndices

Documentos e información complementaria de apoyo pero que NO es producto del proceso de investigación.

Apéndice A

Descripción breve, formato y ubicación (si está alojado en la nube o en un dispositivo externo a este mismo archivo).

Apéndice B

Descripción breve, formato y ubicación (si está alojado en la nube o en un dispositivo externo a este mismo archivo).