

ENTREGABLE DE CONSULTORÍA

MANUAL DE NARRATIVA HUMANIZADA PARA REDES SOCIALES

Lineamientos de storytelling, enfoque ciudadano y construcción de relatos para la comunicación digital de la Secretaría Distrital del Hábitat de Bogotá

Consultor	Juan Manuel Caicedo
Entidad beneficiaria	Secretaría Distrital del Hábitat
Fecha del informe	Bogotá D.C., abril de 2026
Carácter del documento	Entregable de consultoría

1. PROPÓSITO DEL MANUAL

Este manual establece las reglas narrativas básicas para que la comunicación digital de la Secretaría se construya desde las personas y no únicamente desde la entidad. Su función es alinear equipos, reducir la dispersión de tonos y asegurar que la gestión pública pueda contarse de manera cercana, respetuosa y memorable.

2. PRINCIPIO FUNDAMENTAL

La narrativa humanizada parte de una convicción: un programa no conmueve por su nombre ni por su formulación técnica; conmueve cuando se entiende qué cambia en la vida de una persona, una familia o una comunidad. Por ello, el relato debe comenzar en la experiencia humana y solo después explicar el aporte institucional.

3. FÓRMULA NARRATIVA RECOMENDADA

- Primero la persona.
- Luego la necesidad, dificultad o sueño.
- Después la ruta, solución o acompañamiento.
- Finalmente el rol institucional.

4. QUÉ SIGNIFICA PONER A LAS PERSONAS EN EL CENTRO

Poner a las personas en el centro no implica sentimentalizar la gestión ni convertir toda pieza en testimonio. Significa que, incluso en el contenido de servicio, el enfoque debe nacer de la pregunta ciudadana y del problema real que esa persona busca resolver.

5. TIPOS DE HISTORIAS RECOMENDADAS

- Historias de acceso y posibilidad.
- Historias de alivio y tranquilidad.
- Historias de transformación cotidiana.
- Historias de barrio y comunidad.
- Historias de aprendizaje o claridad.
- Historias de reactivación y segunda oportunidad.

6. QUÉ EVITAR

- Abrir las piezas con lenguaje excesivamente institucional.
- Describir procesos solo desde términos administrativos.
- Usar testimonios como simple adorno y no como eje del relato.
- Exagerar logros sin mostrar evidencia humana o territorial.
- Cosificar a la ciudadanía como beneficiaria pasiva.

7. ESTRUCTURAS NARRATIVAS APLICABLES

Se sugieren tres estructuras de uso frecuente para contenidos breves y medianos.

7.1 HISTORIA BREVE DE TRANSFORMACIÓN

- Quién es la persona.
- Qué estaba viviendo.
- Qué cambió.
- Cómo se conecta con la gestión.

7.2 HISTORIA PEDAGÓGICA

- Cuál es la duda o el miedo.
- Qué debe entender la persona.
- Qué paso sigue.
- Qué apoyo encuentra en la Secretaría.

7.3 HISTORIA TERRITORIAL

- Cómo era la experiencia del lugar.
- Qué proceso ocurrió.
- Qué siente hoy la comunidad.
- Qué significa para el barrio o la ciudad.

8. RECOMENDACIONES DE VOZ

- Cercana, pero no infantilizada.
- Empática, pero no victimista.
- Clara, pero no simplista.
- Institucional, pero no burocrática.
- Esperanzadora, pero no triunfalista.

9. CIERRE CONSULTIVO

Una narrativa humanizada bien aplicada no debilita la institucionalidad; por el contrario, la vuelve más creíble y recordable. Este manual ofrece una guía concreta para que la Secretaría consolide una voz pública más cálida, útil y consistente con su misión.