

ENTREGABLE DE CONSULTORÍA

CONCEPTO COMUNICACIONAL SOBRE PIEZA DE MAILING REMITIDA POR LA CONSTRUCTORA MENDEBAL PARA PROYECTO DOMUS 183

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. CONTEXTO DE LA SOLICITUD

La Subsecretaría de Vivienda remitió para revisión una pieza elaborada por la constructora Mendebal, con el propósito de ser enviada por mailing a hogares que cuentan con subsidio aprobado por la Secretaría Distrital del Hábitat, promoviendo el proyecto Domus 183 como opción para redimir dicho beneficio.

2. OBSERVACIÓN PRINCIPAL

Antes de emitir una aprobación, considero indispensable precisar desde qué canal saldrá el mailing y bajo qué nombre o respaldo institucional se realizará el envío. Este punto no es menor, porque define el nivel de exposición reputacional y la posible interpretación que hará la ciudadanía sobre el papel de la Secretaría frente a esa oferta privada.

Me preocupa la participación de la Secretaría en esta pieza. Si el mailing sale a personas con subsidio aprobado por la SDH, la comunicación debe manejarse con especial cuidado, dado que podría generar una lectura de respaldo institucional a un proyecto específico.

3. RIESGOS COMUNICACIONALES IDENTIFICADOS

- La pieza puede dar a entender que la SDH seleccionó ese proyecto como una opción preferente.
- Puede interpretarse que la SDH avala las condiciones comerciales ofrecidas por el constructor.
- Puede generar la percepción de que la SDH garantiza el cierre del negocio o la aplicación efectiva del subsidio en ese proyecto.
- Puede derivar en reclamaciones posteriores si el hogar no aplica, no logra cierre financiero, no cumple requisitos o entiende de forma distinta el alcance del beneficio.

4. CONCEPTO

Con base en lo anterior, no recomendaría aprobar la pieza en su versión actual para un envío dirigido a personas con subsidio aprobado por la Secretaría Distrital del Hábitat.

Si se quisiera avanzar con esa comunicación, sería necesario ajustar el tono, aclarar expresamente que la elección del proyecto es libre, precisar que las condiciones dependen de cada hogar y dejar claro que la Secretaría no respalda ni garantiza la negociación comercial.

5. RESPUESTA SUGERIDA PARA REMITIR INTERNAMENTE

- *Antes de emitir una aprobación, necesito precisar desde qué canal saldrá ese mailing y bajo qué nombre o respaldo institucional se enviará. Me preocupa la participación de la Secretaría en esta pieza. Si el mailing sale a personas con subsidio aprobado por la SDH, la comunicación debe ser especialmente cuidadosa. En su forma actual, la pieza puede dar a entender que la SDH seleccionó ese proyecto como una opción preferente, que avala sus condiciones comerciales y que garantiza el cierre del negocio. Eso puede generar reclamaciones posteriores si el hogar no aplica, no logra el cierre financiero, no cumple requisitos o entiende de forma distinta el alcance del beneficio. Por eso, no recomendaría aprobar la pieza en su versión actual para ese uso. Antes de avanzar, habría que ajustar el tono, aclarar que la elección del proyecto es libre, que las condiciones dependen de cada hogar y que la Secretaría no respalda ni garantiza la negociación comercial.*

6. RECOMENDACIÓN FINAL

La Secretaría debe mantener una posición de neutralidad, claridad y protección institucional frente a comunicaciones comerciales dirigidas a hogares beneficiarios. Por ello, la aprobación solo debería considerarse una vez se tenga claridad sobre el canal de envío y se realicen los ajustes necesarios para evitar interpretaciones de preferencia, aval o garantía por parte de la entidad.