

ENTREGABLES CONSULTORÍA

RUTA METODOLÓGICA DE RESPUESTA COMUNICACIONAL ANTE ASUNTOS DE ALTA SENSIBILIDAD PÚBLICA

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. OBJETO DEL ENTREGABLE

Establecer un procedimiento técnico, claro y trazable para la respuesta comunicacional de la Secretaría Distrital del Hábitat ante asuntos de alta sensibilidad pública, especialmente aquellos que puedan comprometer la reputación institucional, la coherencia de vocerías o la comprensión ciudadana de las políticas públicas.

Este documento se concibe como una herramienta de trabajo, de fortalecimiento metodológico y de soporte de control, útil para ordenar la toma de decisiones, reducir la improvisación, unificar criterios y dejar evidencia verificable del proceso de respuesta.

2. PRINCIPIOS DE LA RUTA

- **Veracidad:** Toda respuesta debe fundarse en información verificable y trazable.
- **Coherencia institucional:** La entidad debe hablar con una sola línea argumental.
- **Oportunidad:** La velocidad importa, pero nunca por encima de la precisión.
- **Proporcionalidad:** El nivel de respuesta debe corresponder al nivel del riesgo.
- **Centralidad ciudadana:** Las respuestas deben explicar impacto y utilidad pública, no solo defender a la entidad.
- **Trazabilidad:** Cada paso debe poder documentarse para fines de supervisión y control.

3. CUÁNDO ACTIVAR ESTA RUTA

- Ataques o cuestionamientos públicos de alta visibilidad contra la Secretaría o la Alcaldía en asuntos de vivienda, hábitat o gestión social.
- Coberturas mediáticas críticas con potencial de escalamiento reputacional.

- Señalamientos de actores políticos, institucionales o de opinión con amplia capacidad de amplificación.
- Errores, inconsistencias, filtraciones o controversias que puedan afectar credibilidad.
- Situaciones en las que exista riesgo de desinformación, malinterpretación o fragmentación de mensajes internos.

4. ETAPAS METODOLÓGICAS

- **Etapas 1. Detección y alerta**

Identificar el hecho detonante, su fuente, el canal de origen, el tono, la posible audiencia impactada y el nivel de exposición inicial. Esta etapa puede activarse desde prensa, monitoreo digital, despacho o dependencia misional.

- **Etapas 2. Triage de criticidad**

Clasificar el asunto como bajo, medio o alto según cinco variables: visibilidad del emisor, sensibilidad del tema, potencial de viralización, riesgo jurídico/político y posibilidad de daño reputacional.

- **Etapas 3. Validación técnica**

Solicitar y consolidar los insumos de la dependencia misional competente. Verificar hechos, cifras, fechas, responsables, decisiones previas y marco normativo o programático aplicable.

- **Etapas 4. Definición del encuadre**

Precisar cuál es la tesis institucional que debe ordenar la respuesta. En coyunturas complejas, la entidad no debe entrar en el marco narrativo del atacante si ese marco reduce o tergiversa la política pública.

- **Etapas 5. Diseño de respuesta**

Construir un paquete mínimo de respuesta: idea fuerza, mensajes clave, preguntas y respuestas, vocero recomendado, tono sugerido y recomendaciones por canal.

- **Etapas 6. Validación y aprobación**

Someter la propuesta a revisión técnica, comunicacional y política, según corresponda. Toda aprobación debe quedar registrada por el medio institucional que se defina para tal fin.

- **Etapas 7. Implementación**

Definir si la respuesta se dará por declaración, boletín, entrevista, trino, comunicado, video, rueda de prensa o combinación de canales. Ajustar longitud y tono a cada formato.

- **Etapas 8. Seguimiento y ajuste**

Monitorear la reacción mediática, digital e institucional durante las horas siguientes. Si aparecen nuevos riesgos, preguntas o desinformación, ajustar la respuesta sin cambiar la línea conceptual.

5. MATRIZ BÁSICA DE DECISIÓN

Nivel	Criterios orientadores	Respuesta mínima sugerida	Tiempo de activación recomendado
Bajo	Baja visibilidad, bajo riesgo de escalamiento, tema puntual o aclarable	Mensaje breve, ficha de datos, respuesta de apoyo o monitoreo pasivo	Mismo día
Medio	Tema sensible con exposición moderada y posible amplificación	Mensajes clave, Q&A, vocero técnico o pronunciamiento corto	Entre 2 y 6 horas
Alto	Alta exposición, actor relevante, carga política o alto potencial reputacional	Paquete integral de respuesta, vocero principal, monitoreo reforzado y comité de validación	Entre 30 minutos y 3 horas
Crítico	Afectación severa, escalada multisectorial o implicaciones jurídicas/políticas mayores	Comité ampliado, trazabilidad completa, multicanal, vocería jerárquica y control permanente	Inmediato

6. ROLES MÍNIMOS SUGERIDOS

Dependencia misional líder. Entrega el sustento técnico, programático y normativo.

Oficina de comunicaciones. Convierte el sustento técnico en respuesta comunicacional, define tono, formato y secuencia.

Despacho o vocería política. Aprueba el enfoque cuando el asunto compromete postura institucional de alto nivel.

Consultoría estratégica. Aporta análisis reputacional, encuadre, recomendaciones de mitigación y criterios de manejo de coyuntura.

Equipo de monitoreo. Sigue el comportamiento del tema en medios, redes y opinión para retroalimentar decisiones.

7. PRODUCTOS MÍNIMOS POR CADA ACTIVACIÓN

- Ficha de hecho detonante.
- Matriz de verificación de datos.
- Concepto breve de riesgo reputacional.
- Mensajes clave y líneas de vocería.
- Q&A o preguntas probables.
- Registro de aprobación.
- Bitácora de seguimiento posterior.

8. CRITERIOS DE CALIDAD DE LA RESPUESTA

- La respuesta debe decir lo sustantivo con lenguaje claro.
- Debe responder el asunto de fondo y no evadir la controversia.
- No debe incluir cifras sin soporte documental verificable.
- Debe evitar contradicciones entre dependencias o voceros.
- Debe proteger la legitimidad institucional sin perder foco ciudadano.
- Debe dejar soporte documental suficiente para revisión posterior.

9. APLICACIÓN AL CASO DE VIVIENDA

En la coyuntura relacionada con ataques a la política de vivienda, la aplicación de esta ruta confirma que la respuesta institucional no debe partir de una defensa aislada del mejoramiento. El encuadre correcto consiste en presentar a Bogotá como una ciudad con una política integral de vivienda, capaz de responder a hogares que requieren adquirir, arrendar,

ahorrar o mejorar. A partir de ese encuadre, se construyen los mensajes, se seleccionan las cifras verificadas y se define el mejor vocero para cada momento.

10.RECOMENDACIONES DE IMPLEMENTACIÓN

- Formalizar esta ruta como guía interna de trabajo para coyunturas sensibles.
- Definir un canal único de validación de mensajes y cifras.
- Construir formatos estándar para ficha de hecho detonante, matriz de verificación y bitácora de seguimiento.
- Capacitar al equipo de comunicaciones y a los enlaces misionales en esta metodología.
- Aplicar esta ruta no solo en crisis abiertas, sino también en controversias incipientes o debates de alto riesgo.

11.CONCLUSIÓN

La presente ruta metodológica permite pasar de respuestas improvisadas a respuestas técnicamente ordenadas, trazables y coherentes. En mi criterio, su adopción fortalece la capacidad institucional de la Secretaría para prevenir errores de vocería, proteger su reputación y actuar con mayor disciplina estratégica frente a asuntos de alta sensibilidad pública.