

## MEJOR CONVERSEMOS



Lleny Soria, Comunicadora Social.  
Lima/Perú  
Correo electrónico: [illari8@hotmail.com](mailto:illari8@hotmail.com)

### COMUNICACIÓN CON RESULTADOS. AUDIENCIAS VECINALES

*“Carlos llegó retrasado a la reunión de vecinos de su edificio. El administrador había citado a los veinte propietarios. Les había indicado que la reunión era muy importante.*

*Después de disculparse y recibir la mirada de reproche del administrador, se integró al grupo. Había problemas con el edificio que se venía construyendo contiguo al de ellos. El administrador dijo que había agotado todos los trámites con la constructora y que era necesario solicitar una audiencia con el alcalde. Cuando Carlos escuchó lo último sintió una mezcla de rechazo inmediato <ir a la municipalidad es una pérdida de tiempo, hablar con el alcalde es imposible, es más fácil pedir una audiencia al Presidente de la República>” –dijo.*

#### TODO COMUNICA

Cada vez más crece el interés por parte de la autoridad local de comunicarse con su población. Lo hace a través de revistas, folletos, volantes, entre otras herramientas; acciones que son dignas de destacar y que se justifican si partimos de la premisa

básica de que los ciudadanos tenemos derecho a saber de qué manera se administra la ciudad. Pero, la municipalidad no sólo comunica a través de estos medios, sino también, a través de las actividades que cotidianamente realiza, desde los servicios básicos que se prestan a la comunidad (limpieza, recojo de desechos sólidos, seguridad ciudadana, parques y jardines, etc), las obras que se realizan, los programas sociales que se ejecutan y, por supuesto, el comportamiento del personal no sólo en el buen trato, sino también, en la celeridad y solución de los trámites administrativos que los ciudadanos realizan.

Es decir, cada expresión de la Municipalidad, sea ésta de carácter conductual o comunicativo, es un elemento de información para la comunidad. Con ello la comunicación con los vecinos y demás públicos externos deja de ser solamente los mensajes elaborados por la oficina de Comunicaciones, para incorporar un nuevo componente: la propia conducta de la municipalidad.

*“Era un lunes muy temprano cuando Carlos se apersonó al local municipal, dos días antes tuvo la ingrata sorpresa de enterarse que su cuenta bancaria había sido embargada por una deuda de impuesto. Una deuda inexistente, por cierto, que él podía fácilmente demostrar pues tenía en la mano los recibos de los pagos efectuados en meses anteriores.*

*Él supuso que con ello sería suficiente para levantar el embargo, resolver el tema y partir velozmente al trabajo. La historia recién comenzaba. Llegaron las 12 del día, su reclamo seguía sin resolverse. El reloj inexorablemente seguía su curso, ahora marcaba la 1pm <señor, espere 45 minutos en que el personal regrese de refrigerio> fue la escueta y malhumorada respuesta de la secretaria ante la insistencia de ser atendido en su trámite”.*

La ausencia en una municipalidad de pautas claras para abordar las relaciones con los ciudadanos, provoca situaciones como la descrita: solicitudes no atendidas, quejas y sugerencias que se pierden, entre otras, que conllevan a que los ciudadanos no solo se consideren maltratados por su municipalidad, sino también desarraigados con respecto a la misma.

## **AUDIENCIAS VECINALES. UN CASO EXITOSO DE COMUNICACIÓN CON RESULTADOS.**

Enrique Ocospoma Pella, es un alcalde que inició su gestión en el distrito de Jesús María (Lima/ Perú) en enero de 2007. En octubre de 2010 fue reelegido para un segundo mandato. El éxito de su cargo como alcalde, no sólo radica en la increíble recuperación y modernización de su comunidad, sino también en el impulso de formas creativas de comunicación con sus vecinos. Una de ellas, las Audiencias Vecinales.

Las Audiencias Vecinales, son espacios donde los ciudadanos tienen la oportunidad de conversar con el alcalde y éste de vincularse con ellos, con sus problemas, con su cotidianidad. Se orientan a lograr la excelencia en la atención a las demandas ciudadanas, asumiendo como elemento básico que el bienestar del ciudadano es el principio fundamental de todo accionar municipal.

### **¿CÓMO SE DESARROLLAN LAS AUDIENCIAS VECINALES?**

Todos los miércoles del año, el alcalde acompañado de sus gerentes dialoga con sus vecinos, quienes asisten al local municipal ya sea de manera individual o en forma grupal. Las opciones son libres y los temas diversos: desde demandas por mayor iluminación de las calles, reparación de veredas, filtración de agua, ruidos molestos, seguridad ciudadana, hasta problemas concretos como el ladrido del perro del vecino. Ninguna atención es subestimada, todas son tomadas en cuenta, resueltas en el acto o en el plazo máximo de una semana. Por supuesto, no siempre la autoridad dice sí a todo, también hay casos que son declarados improcedentes.

Las Audiencias Vecinales, a lo largo de estos años, no sólo han tenido un efecto multiplicador (en enero de 2010, las nuevas autoridades ediles iniciaron su aplicación en diversas municipalidades distritales) sino, también han significado, en varios sentidos, transformaciones importantes en la municipalidad de Jesús María: ha ocurrido un cambio de actitud en los ciudadanos en cuanto a contactarse con la municipalidad, cosa que raras veces hacían antes, existe una concientización en ellos respecto a lo que tienen derecho a exigir y a recibir. Ha implicado un cambio en la mentalidad de los funcionarios municipales, la administración se ha vuelto más ágil, eficiente y eficaz, hay una mejora en la capacidad para definir problemas, buscar soluciones e implementarlas. Existe



un proceso constante de modernización administrativa – que le ha valido reconocimientos del Ministerio de Economía- rediseñando acciones y procesos para la agilidad en los trámites, la modernización de los servicios con tecnologías de información y difusión, la implementación de la oficina de atención al vecino, la simplificación de los procesos administrativos, la atención personalizada siguiendo el principio de servicio al cliente, la creación del Centro Municipal de la Justicia (un espacio de conciliación entre vecinos) y la difusión de información para el ciudadano sobre el quehacer municipal por todos los canales disponibles.

Las Audiencias Vecinales como herramientas comunicativas, son estrategias importantes que permiten que personas como Carlos, dejen de mirar a la municipalidad con recelo y desconfianza, y son también, oportunidades brillantes para que los alcaldes se vinculen con sus ciudadanos.

---

La Editorial de **VOX LOCĀLIS** no se responsabiliza de los juicios y opiniones expresados por los autores en sus artículos y colaboraciones.

uim2.0 años