Libresta
El Flautista

RMM
RED MUNDIAL MULTITALENTOS
UN MILLON DE ALMAS INTERCONECTADAS

HERRAMIENTAS PARA HACER VALER TU VOZ ANTE LAS INSTITUCIONES

Cómo convertir una queja en una petición, conseguir información, participar y hacer seguimiento sin perderte en la burocracia



1. QUEJARSE NO ES LO MISMO QUE INCIDIR

Quejarse expresa un malestar, pero rara vez genera cambios. Incidir es transformar ese malestar en una petición concreta, argumentada y dirigida a quien puede actuar.

Una queja genérica



"Este servicio es una vergüenza."

- Es un desahogo emocional.
- No aporta datos.
- No plantea qué se espera que ocurra.

Una solicitud útil

"Durante las últimas cuatro semanas hemos registrado 18 incumplimientos del horario publicado en esta ruta. Adjuntamos fechas y horarios y solicitamos información sobre las causas, medidas previstas y plazo de corrección."

- Aporta hechos y evidencia.
- Se dirige a la institución responsable.
- Plantea una petición concreta.



La fórmula para pasar de la queja a la incidencia

hechos + **evidencia** + **destinatario** + **petición**

- **hechos**: Qué ha pasado (concretamente).
- **evidencia**: Datos, ejemplos o documentos que lo demuestran.
- **destinatario**: A quién se dirige la petición.
- **petición**: Qué se solicita de forma clara y realista.

Primera Herramienta: Define qué quieres conseguir

Antes de redactar tu petición, ten claro qué cambio esperas. Estos son algunos ejemplos:

- Revisar una resolución.
- Conocer un presupuesto.
- Reparar un espacio.
- Participar en una decisión.
- Explicar por qué se modificó un servicio.

Una campaña ciudadana eficaz necesita una petición comprensible.

2. IDENTIFICA A QUIÉN PEDÍRSELO



Para lograr cambios es clave saber a quién dirigirse. Cada problema tiene distintos actores: algunos tienen la competencia, otros ejecutan, otros deciden y otros supervisan.

¿Quién tiene la competencia?
La institución que, por ley, puede atender el tema.

¿Quién ejecuta?
El área o equipo que implementa la solución.

¿Quién puede decidir?
La autoridad que aprueba, asigna recursos o cambia normas.

¿Quién supervisa?
Los organismos que vigilan, evalúan y piden cuentas.

Mapa institucional básico

Un mismo problema puede involucrar a varios actores que se relacionan entre sí.

Responsable directo
Institución o área que debe atender tu solicitud.

→ **Autoridad superior**
Nivel que puede dar instrucciones, asignar recursos o escalar el tema.

→ **Organismo de control**
Entidades que supervisan el cumplimiento y pueden exigir correcciones.

→ **Representantes políticos relacionados**
Personas electas que pueden impulsar el tema, hacer preguntas o proponer cambios.

→ **Espacio de participación**
Consejos, audiencias, mesas de diálogo o cabildos donde puedes presentar tu propuesta.

No necesitas contactar con todos inmediatamente.
Necesitas saber dónde están las palancas.

3. CONVIERTE TU EXPERIENCIA EN EVIDENCIA

Tus experiencias y observaciones son valiosas. Registrarlas de forma ordenada ayuda a que otras personas comprendan el problema y respalda tus propuestas.



Fecha
Día en que ocurrió.

Hora
Momento aproximado.

Duración
Cuánto tiempo duró.

Zona afectada
Lugar o comunidad.

Comunicación recibida
Avisos, respuestas o información oficial.

Consecuencias
Qué pasó y a quiénes afectó.

Una evidencia pequeña pero fiable vale más que una cifra espectacular que nadie puede demostrar.

4. La Petición Formal

Estructura útil

ASUNTO

Solicitud sobre _____.

HECHOS

Describe cronológicamente qué ocurre. Utiliza fechas y datos relevantes.

EVIDENCIAS

Indica los documentos, fotografías, registros u otros elementos que aportas.

SOLICITUD

Especifica exactamente qué respuesta o actuación solicitas.

CONTACTO

Incluye los datos necesarios para recibir respuesta.

Una petición profesional no necesita ser fría. Necesita ser clara.

5. Solicitar Información Pública

Cualquier persona puede solicitar información a las instituciones públicas. Es un derecho que fortalece la transparencia, permite el control ciudadano y mejora la calidad de las decisiones públicas.

Ejemplos de solicitud

Ejemplo 1

"Solicito información sobre el presupuesto asignado y ejecutado durante el último ejercicio para el mantenimiento de _____."

Ejemplo 2

"Solicito copia o acceso al documento público que establece los criterios utilizados para _____."

Antes de solicitar, comprueba si la información **ya está publicada.**"



6. Pregunta por documentos, no por opiniones

Para participar y vigilar el uso de los recursos públicos es mejor basarse en información verificable. Las opiniones pueden reflejar percepciones, pero los documentos muestran hechos y permiten un diálogo más constructivo.

Pregunta basada en opinión

¿Por qué gastan tan mal el dinero?



- Genera confrontación
- Se percibe como un ataque
- Es difícil de responder
- No ayuda a obtener soluciones

Pregunta basada en documentos

¿Cuál fue el presupuesto aprobado, cuánto se ejecutó y dónde puede consultarse el informe correspondiente?



- Se basa en hechos verificables
- Permite un diálogo constructivo
- Orienta a soluciones
- Facilita la rendición de cuentas

Documentos a localizar

- **Presupuesto** — Recursos aprobados y ejecutados.
- **Contrato** — Condiciones, montos y plazos.
- **Resolución** — Decisiones oficiales de la autoridad.
- **Informe** — Resultados, avances y gastos.
- **Estadística** — Datos y cifras oficiales.
- **Acta** — Acuerdos y decisiones de reuniones.
- **Plan** — Objetivos, actividades y metas.
- **Evaluación** — Revisión de resultados e impactos.

7. El registro de seguimiento

Llevar un registro de seguimiento ayuda a mantener la organización, dar continuidad a las solicitudes y asegurar que las respuestas lleguen. También permite compartir la información con otras personas y fortalecer el trabajo colectivo.

Fecha	Acción	Respuesta	Próximo paso
10/08/2024	Solicitar copia del presupuesto	En trámite (Ref. 1234-2024)	Dar seguimiento en 15 días
25/08/2024	Reunión con funcionarios	Nos enviarnán el informe	Confirmar por escrito y solicitar fecha
12/09/2024	Recepción del informe de ejecución	Recibido (Ref. INF-2024-07)	Analizar datos y compartir con el grupo
30/09/2024	Solicitud de contrato de obra	Pendiente	Reiterar solicitud y anotar nuevo plazo



Así una reclamación deja de depender de que alguien recuerde qué hicimos hace dos meses.

8. ESCALAR SIN EMPEZAR POR EL ÚLTIMO ESCALÓN

Cuando una solicitud, problema o propuesta no se resuelve, es útil escalar de forma progresiva. Cada paso fortalece tu argumento, genera registros y abre nuevas posibilidades de solución.

Escalar progresivamente permite construir un expediente sólido.



1 Información

Infórmate sobre el tema, las competencias y los procedimientos.

2 Solicitud

Presenta tu solicitud formal por los canales establecidos.

3 Seguimiento

Da seguimiento a los tiempos y solicita información sobre el estado.

4 Reclamación/ revisión

Si no hay respuesta o no es adecuada, solicita una revisión o presenta una reclamación por los medios disponibles.

5 Supervisión

Acude a instancias de supervisión, contralorías, órganos de control o defensorías.

6 Incidencia pública

Haz visible el caso a través de medios, redes, campañas o aliados sociales para generar apoyo y presión pública.

7 Otras vías disponibles

Explora otras vías como organismos independientes, justicia, instancias internacionales o mecanismos comunitarios.

9. PARTICIPACIÓN PÚBLICA

Los espacios de participación permiten aportar ideas, expresar necesidades, vigilar políticas y construir soluciones colectivas. Para participar mejor, es importante conocer cómo funcionan.

Preguntas clave antes de participar

¿Qué puede decidir realmente este espacio?

Conoce el alcance y las competencias del mecanismo.

¿Quién participa?

Identifica quiénes pueden formar parte y cómo se asegura la diversidad.

¿Cómo se presentan propuestas?

Infórmate sobre los formatos, plazos y requisitos.

¿Las decisiones son vinculantes o consultivas?

Averigua si las decisiones son obligatorias o solo recomendaciones.

¿Dónde quedan registradas?

Verifica cómo se documentan las actas, acuerdos y resultados.



Participar sabiendo qué capacidad tiene el mecanismo permite utilizarlo estratégicamente.

10. Construir una propuesta, no solo identificar un problema

Señalar un problema es importante, pero la ciudadanía tiene más fuerza cuando también propone soluciones viables, realistas y bien fundamentadas.

PROBLEMA
¿Qué sucede? Definir de forma clara y concreta.

EVIDENCIA
¿Qué datos lo respaldan? Recopilar información confiable.

PERSONAS AFECTADAS
¿A quiénes impacta? Identificar cuántas y cómo.

PROPUESTA
¿Qué se puede hacer? Plantear soluciones concretas y realistas.

RESPONSABLE
¿Quién dede actuar? Identificar la institución o actor competente.

RECURSOS
¿Qué se necesita? Estimar recursos humanos, materiales y financieros.

RESULTADO
¿Qué se espera lograr? Definir cambios concretos y medibles.

Una buena propuesta convierte la preocupación en acción y aumenta las posibilidades de ser escuchados.

11. Organizarse

La organización permite distribuir tareas, aprovechar fortalezas y mantener el trabajo en el tiempo.

¿SIRVEN LAS FIRMAS?
Sí, pero no son mágicas. Son una herramienta, no una estrategia completa.

Función	Responsabilidad
Documentación	Reunir evidencia
Instituciones	Investigar competencias
Seguimiento	Controlar fechas
Comunicación	Explicar el caso
Comunidad	Contactar afectados
Propuesta	Construir alternativas



12. REDES SOCIALES: ALTAVOZ, NO EXPEDIENTE

Las redes sociales amplifican causas, conectan personas y generan presión pública. No sustituyen los procedimientos formales, pero pueden acelerar soluciones cuando se usan con estrategia, responsabilidad y respeto.

Cinco usos de las redes sociales

Visibilizar
Dar a conocer el problema y humanizarlo con historias reales.

Encontrar afectados
Conectar con otras personas que viven lo mismo y sumar esfuerzos.

Atraer medios
Generar interés de periodistas y medios de comunicación.

Generar presión
Mostrar el apoyo ciudadano y mantener el tema en la agenda.

Movilizar
Convocar a acciones concretas: encuentros, firmas, concentraciones o actividades comunitarias.

Una fórmula que funciona

comunicación pública
contar el problema con claridad y responsabilidad

+

procedimiento institucional
presentar la demanda por los canales oficiales

+

evidencia
datos, testimonios, fotos, documentos y fuentes

+

seguimiento
pedir respuestas, verificar avances y mantener el tema activo

13. CÓMO HABLAR CON UN REPRESENTANTE POLÍTICO

Una buena conversación puede abrir puertas. Prepararse ayuda a que el encuentro sea claro, respetuoso y productivo.



Problema
Explica qué está sucediendo.

Evidencia
Presenta datos, testimonios o documentos.

Impacto
Describe a quiénes afecta y por qué es importante actuar.

Petición
Indica de forma clara qué medida o acción solicitas.

Seguimiento
Pregunta por plazos, responsables y cómo se dará continuidad.

Preguntas útiles

Cuando te responden con una frase vacía

- ¿Qué medidas se han adoptado?
- ¿Qué calendario existe?
- ¿Qué organismo las ejecutará?
- ¿Hay un documento donde pueda consultarse el plan?

Cuando la respuesta es NO

- ¿Por qué no?
- ¿Cuál es el fundamento?
- ¿Existe revisión, recurso, alternativa o institución competente diferente?

14. LA FICHA DE INCIDENCIA CIUDADANA

La ficha de incidencia te ayuda a organizar la información, presentar tu petición de forma clara y hacer seguimiento. Puedes usarla en grupo o de manera individual.

Problema
Describe de forma clara qué ocurre.

Evidencia
Datos, fotos, documentos o testimonios.

Personas afectadas
¿A quiénes impacta? ¿Cuántas?

Institución competente
¿Quién tiene la responsabilidad?

Qué solicitamos
Propuesta o demanda concreta.

Procedimiento disponible
¿Qué trámite existe? ¿Presencial o en línea?

Fecha de presentación
Día en que presentamos la solicitud.

Plazo / seguimiento
¿En cuánto tiempo deben responder? ¿Cómo haremos seguimiento?

Respuesta
Qué nos contestaron (fecha, contenido).

Siguiente escalón
Si no hay respuesta, ¿qué sigue? (recurso, otra institución, visibilización, etc.).

Personas u organizaciones que pueden sumarse
Aliados, colectivos, especialistas o medios.



15. CASO PRÁCTICO: EL CENTRO CULTURAL QUE NUNCA ABRE

En tu barrio se construyó un centro cultural, pero lleva meses cerrado. Vecinas y vecinos deciden organizarse para que se abra y cumpla su función. Esta es una ruta posible:

Investigar
Conocer la historia del proyecto, responsables y situación actual.

Información
Solicitar datos oficiales sobre obras, presupuesto y fecha de apertura.

Documentar
Reunir evidencias: fotos, visitas, reportes de la comunidad.

Organizar
Formar un grupo vecinal y sumar aliados (escuela, comerciantes, medios locales).

Proponer
Plantear un plan de apertura y uso comunitario del centro cultural.

Incidir
Presentar la solicitud a la institución competente y dar visibilidad en la comunidad.

Seguir
Hacer seguimiento a la respuesta y exigir el cumplimiento.

16. CÓMO SABER SI TU ESTRATEGIA ESTÁ FUNCIONANDO

Revisa estos hitos. Cuantos más se cumplan, más cerca estarás de lograr el cambio que buscas.

- [ ] **Identificar al responsable**
  Sabemos quién debe resolver el tema.
- [ ] **Conseguir información**
  Hemos accedido a datos y documentos.
- [ ] **Obtener respuesta formal**
  La institución nos ha contestado por escrito.
- [ ] **Lograr reunión**
  Hemos tenido un encuentro con responsables.
- [ ] **Entrar en agenda institucional**
  El tema ha sido incluido en su planificación.
- [ ] **Compromiso de actuación**
  Existe un compromiso claro y con plazos.
- [ ] **Presupuesto**
  Se han destinado recursos para la solución.
- [ ] **Comienzo de ejecución**
  Las acciones ya están en marcha.
- [ ] **Cambio solicitado**
  El problema se ha resuelto o está en proceso de resolverse.



Libresta
El Flautista

RMM

RED MUNDIAL
MULTITALENTOS
UN MILLON DE ALMAS INTERCONECTADAS

SÚMATE Y MANTENTE CONECTADO

Sigue nuestros contenidos y descubre más herramientas para transformar la información en acción colectiva.

Instagram:
@librestaelflautista

Comparte este manual y ayúdanos a llevar estas herramientas a más personas y comunidades.



Tu voz gana fuerza
cuando se convierte en acción.