



12 CONSEJOS PARA MEJORAR LA REPUTACIÓN ONLINE DE UN AYUNTAMIENTO

Eli Gallardo

Resumen

La comunicación institucional es uno de los puntales básicos de cualquier gobierno, y la multiplicidad de canales permite una mayor difusión y segmentación. Información, bidireccionalidad y proyección son tres factores que deben integrarse en toda estrategia de comunicación, de una forma constantemente dinámica. Recogemos doce tips, fácilmente recordables, y relativamente ordenados según su grado de importancia.

Palabras clave: comunicación institucional; gobierno local; bidireccionalidad; segmentación.

Abstract

Institutional communication is one of the basic pillars of any government, and the multiplicity of channels allows greater dissemination and segmentation. Information, bidirectionality and projection are three factors to be integrated into any communications strategy in a dynamic way constantly. We collect twelve tips, easy to remember, and relatively ordered according to their degree of importance.

Keywords: institutional communication; local government; bidirectionality; segmentation.

CLAVES

Planificar, Empatizar, Respetar, Responder, Preguntar, Segmentar y Explorar nuevas formas de comunicación.

1 **Diseña un Plan de Comunicación.** Fija las políticas a seguir en la comunicación online y planifica tus publicaciones. Te ayudará a organizar tu trabajo diario. Con el tiempo podrás crear una lista de FAQ (preguntas frecuentes), que agilizarán tus respuestas.

2 **Traza un mapa de comunicación.** Cuando vengan las dudas, tienes que saber a quién preguntar, cómo enviarle archivos o documentos, y obtener una respuesta rápida. Los usuarios agradecen las soluciones inmediatas.

3 **Empatiza con el receptor.** Un barrio molesto por la suciedad quiere acciones inmediatas. Cuando las haya, informa; no esperes que ningún usuario agradezca públicamente las acciones municipales, pero puedes recordárselas con un montaje donde se vea el antes y el después.

4 **Respetar.** Eres la voz de una institución y de ti depende la imagen proyectada por el trabajo de mucha gente. Respetar su trabajo y a tus receptores. Si no conoces la etiqueta, infórmate hoy mismo.

5 **Don't feed the Troll.** Muchos usuarios consideran la bidireccionalidad como un divertimento, una forma de "troleo". Como dicen en inglés, "Don't feed the troll"; modera o elimina si es preciso sus comentarios, de acuerdo con el Plan de Comunicación (punto 1).

6 **Responde, eres el Ayuntamiento.** Dar la cara y aclarar dudas es una de las funciones más importante. Con ello, además, haces pedagogía a todos los usuarios silenciosos que leen sin interactuar.

7 **Responde bien.** Tu función es dar información y atender, al menos, tan correctamente como una atención al cliente presencial. Aunque el usuario hable mal y sea sencillo dejarlo en ridículo, no lo hagas. Recuerda los puntos 3, 4 y 5.

8 **Pregunta a tus usuarios, siempre con precaución.** Someter cualquier cuestión a respuestas abiertas tiene su riesgo. Evalúalo y ten a mano las FAQ.

9 **Segmenta tu mensaje.** La hora y canal de publicación son claves. Programar las publicaciones con estrategia puede ser muy efectivo, sobre todo en campañas como impuestos, cortes de suministros o eventos locales. Tener perfiles específicos (sobre Gobierno abierto, cultura, etc.) ayuda.

10 **Una de tus grandes tareas es relacionarte con los medios de comunicación.** Pide presupuestos a todos, también a quienes sepas seguro que no vas a contratar.

11 **Tu municipio es un hashtag.** Úsalo siempre y monitoriza qué dicen los usuarios de tu municipio y sus diferentes núcleos. Puedes atender quejas que ni siquiera te han dirigido.

12 **Explora nuevas formas de comunicación, especialmente si guardan relación con las imágenes.** Redes como Vine, Periscope o Instagram, pueden no ser arquetípicas de una administración local, y ahí reside su potencial.



Eli Gallardo

Polítologo, Director de Comunicación del Ajuntament de Marratxí (Mallorca).

✉ info@eligallardo.com