



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**INFORME DE AVANCE
ESTRATEGIA COMUNICACIÓN PARA LA GENTE
(Primer semestre del 2017)**

De conformidad con lo establecido en la Ley 1421 de 1993, en el Acuerdo 24 de 1993, el CONPES 3785 del 2013, y el Decreto Distrital 197 del 2015

Bogotá, D.C., julio de 2017

Tabla de contenido

Introducción

1.	Metodología.....	6
1.1.	Socialización de la estrategia.....	7
1.2.	Postulación de documentos/formatos para traducción a lenguaje claro.....	7
1.3.	Laboratorios de simplicidad.....	8
1.4.	Validación de documentos/formatos simplificados.....	9
2.	Postulación de documentos/formatos.....	10
3.	Laboratorios de Simplicidad.....	11
3.1.	Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDRD.....	11
3.2.	Secretaría Distrital del Hábitat.....	11
3.3.	Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB.....	12
3.4.	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.....	12
3.5.	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC.....	12
3.6.	Transmilenio S.A.....	13
4.	Casos de seguimiento 2016.....	14
4.1.	Secretaría Distrital de Hacienda.....	14
4.2.	Caja de Vivienda Popular.....	14
4.3.	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP.....	14
5.	Conclusiones.....	16
6.	Anexos (cd).....	16
	Referencias.....	17

Lista de tablas

<i>Tabla 1.</i>	Fases implementación de la estrategia Comunicación para la Gente.....	6
<i>Tabla 2.</i>	Nodos y reuniones de acercamiento a entidades.....	7
<i>Tabla 3.</i>	Documentos postulados por entidad.....	10

Introducción

La Veeduría Distrital en uso de las facultades otorgadas por el Decreto Ley 1421 de 1993 y el Acuerdo 24 de 1993, y en desarrollo de su visión, orientada a fortalecer la transparencia y aportar al mejoramiento de la gestión pública distrital, se propone brindar asistencia técnica y acompañamiento a las entidades del Distrito poniendo en el centro de su labor al ciudadano, como protagonista de lo público.

Desde esta perspectiva, durante la vigencia 2016 la entidad se dio a la tarea de construir una estrategia que contemplara el acceso a la información como pilar para alcanzar la eficiencia de la Administración Distrital, mejorando la comunicación con los ciudadanos, reduciendo la exclusión social, y aportando a la transparencia de las acciones públicas.

Se tomaron en cuenta experiencias de países que están generando sinergias entre entidades públicas, organizaciones sociales, y de carácter privado, como la *Red Clarity*, una asociación internacional fundada en la década de 1980 en el Reino Unido con el propósito de promover el lenguaje jurídico sencillo, actualmente cuenta con 650 miembros procedentes de 50 países. Uno de los miembros más activos de esta Red es España, donde existen numerosos acuerdos de colaboración y alianzas estratégicas que han producido documentos como *Lenguaje claro. Comprender y hacernos entender*, producto del trabajo mancomunado entre ministerios y comunidades autónomas, la Guardia Civil, el Instituto Nacional de Administración Pública, la Federación Española de Municipios y Provincias, la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español, el Defensor del Pueblo Andaluz, entre otros, con el objetivo de poner en marcha una reflexión sobre la manera en que las administraciones y otras instituciones se dirigen a la ciudadanía.

En Colombia, el Departamento Nacional de Planeación publicó en julio del 2015 la *Guía de lenguaje claro para servidores públicos colombianos*; desde este marco, la Veeduría Distrital construyó e implementó en el 2016 la estrategia *Comunicación para la gente*, a la que dio continuidad durante el 2017.

Ésta estrategia comprende el proceso de acompañamiento a la traducción de documentos de alta demanda ciudadana de las entidades distritales para que sean accesibles, entendibles y útiles para los ciudadanos, en el marco del proyecto de inversión 1035: ***Transparencia, derecho de acceso a la información pública y medidas anticorrupción***; brindando a las entidades herramientas prácticas que les permitan mejorar la comunicación con la ciudadanía, a la vez contribuyan al goce efectivo del derecho de acceso a la información en lenguaje claro y comprensible sobre los programas, trámites y servicios que ofrecen.

En este informe se describe el proceso desarrollado durante el primer semestre del 2017 en el marco de la Estrategia, las entidades distritales participantes, la traducción a lenguaje claro de los documentos/formatos postulados, y los talleres de simplificación implementados¹. En el marco de los talleres se trabajaron los documentos/formatos postulados de manera participativa, en total fueron traducidos a lenguaje ciudadano (en forma y contenido) 11 documentos/formatos, que proporcionarán información más clara y precisa, de tal forma que los ciudadanos puedan entenderlos y utilizarlos según sus necesidades.

¹ La metodología fue diseñada e implementada por la Veeduría Distrital, Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos en el 2016, se han realizado algunos ajustes a partir del conocimiento que se ha ido adquiriendo en el desarrollo de las actividades, y las necesidades de las entidades.

1. Metodología

En virtud a la amplia acogida que tuvo la estrategia *Comunicación para la Gente* durante la vigencia 2016, la Veeduría Distrital se propuso como meta para el 2017 traducir a lenguaje claro 20 documentos/formatos postulados por entidades del Distrito Capital teniendo en cuenta una serie de criterios para su selección: por ser de alto tráfico, por la necesidad de hacerlos más eficientes dentro de los procesos y trámites que ofrecen, e incluso, por el escaso uso por parte de la ciudadanía.

Desde cualquier óptica, los formatos y documentos que se entregan a los ciudadanos son una herramienta que puede incidir en la economía de los recursos (por ejemplo, disminuyendo reprocesos), en la eficiencia de los servicios, en el aporte a la transparencia en el quehacer de lo público, y fundamentalmente como vehículo de acercamiento entre la administración y la ciudadanía, lo que redundará en la construcción de confianza y el ejercicio de derechos y deberes.

Teniendo en cuenta lo anterior, la metodología inicial fue ajustada de tal forma que los documentos/formatos se constituyen en el medio para el desarrollo de un trabajo mancomunado entre el equipo de la Veeduría Distrital y los servidores de las entidades, cuya finalidad no es generar dependencia para que cada nuevo formato/documento sea traducido por la Veeduría, sino que busca fortalecer capacidades de las entidades, y que estas habilidades puedan ponerse en práctica a través de las piezas comunicacionales o informativas dirigidas a los ciudadanos en un lenguaje más sencillo, amigable, y transparente.

A continuación se identifican las fases del proceso de implementación de la estrategia *Comunicación para la Gente*, desarrolladas durante el primer semestre del 2017:

Tabla 1. Fases implementación de la estrategia Comunicación para la Gente.

<i>Fase</i>	<i>Fecha</i>
Presentación de la estrategia	-Vía escrita: febrero -Acercamiento y presentación de la estrategia: marzo, abril y mayo (proceso continuo)
Postulación de documentos	Abril
Selección de documentos	Abril
Laboratorios de simplicidad	Abril y mayo
Remisión de documentos simplificados a entidades participantes	Primera semana de junio

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital, 2017.

1.1. Socialización de la estrategia

La Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos realizó una primera socialización de la estrategia de *Comunicación para la Gente* a través de comunicación escrita enviada en febrero del año en curso, dirigida a los funcionarios responsables del proceso misional de quejas y reclamos que conforman la Red Distrital de Quejas y Reclamos, y se informó a las entidades participantes sobre los beneficios de la estrategia y la metodología de la misma.

Tabla 2. Nodos y reuniones de acercamiento a entidades.

<i>Nodo/Reunión</i>	<i>Fecha</i>
Nodo Hacienda	24 de marzo
Nodo Desarrollo Económico	27 de marzo
Nodo Cultura	28 de marzo
Nodo Hábitat	29 d6 marzo
Nodo Movilidad	30 de marzo
Nodo Salud	18 de marzo
Nodo Mujer	19 de marzo
Nodo Gobierno	9 de mayo
Reunión Secretaría de Hacienda	9 de mayo

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital, 2017.

Debido a diversas coyunturas propias de la dinámica interna de cada entidad, se mantuvo abierta la posibilidad de postular documentos/formatos, durante marzo, abril y mayo.

De igual manera, varias entidades del Distrito han manifestado interés por participar en el proceso, durante el segundo semestre de la vigencia.

1.2. Postulación de documentos/formatos para traducción a lenguaje claro

En el escenario de la Red Distrital de Quejas y Reclamos se abrió la convocatoria para la postulación de documentos que las entidades consideraran debían ser traducidos a lenguaje sencillo por la complejidad de su contenido, de esta manera postularon vía correo electrónico a la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos, con la responsable de la estrategia dentro del área de Fortalecimiento del Servicio a la Ciudadanía. Se confirmó por el mismo medio la recepción de los documentos/formatos. En esta fase del proceso se realizó seguimiento continuo a las entidades interesadas en el proceso vía telefónica.

1.3. Laboratorios de simplicidad

Para el desarrollo de los laboratorios de simplicidad, se sugirió la participación de las siguientes personas:

- Autores de los documentos
- Profesionales de servicio al ciudadano y diferentes áreas técnicas
- Profesional líder del proceso por parte de la Veeduría Distrital

Previo al desarrollo del taller se solicitó a las entidades llevar copias de los documentos/formatos postulados, para ser trabajados por grupos durante la segunda parte de la jornada. La sesión con cada entidad se desarrolla en las instalaciones de las mismas de tal forma que facilite la participación de las diferentes áreas de interés.

Los talleres se dividen en dos momentos: en la primera parte se muestra cómo el lenguaje claro puede constituirse en una herramienta *gana-gana* tanto para entidades como para ciudadanos; posteriormente se brindan herramientas de estilo y edición de textos, y algunos referentes sobre lenguaje positivo/asertivo, que los funcionarios y contratistas podrán aplicar no sólo en este ejercicio, sino a futuro, para generar documentos/formatos en un lenguaje menos técnico y más accesible a la ciudadanía, con el valor agregado de implementar una dinámica de comunicación más amigable.

En la segunda parte de los talleres, previo al ejercicio de análisis de los documentos/formatos postulados, se invita a que los participantes tengan en cuenta tres aspectos:

- Identificación de los temas o contenidos del documento/formato, y los interlocutores a los que se dirige la información (cuáles son sus intereses en el marco del tema del documento/formato, nivel socio-económico, posibles contextos culturales, nivel de formación académica, edad, entre otros)
- Relacionamiento de conceptos con el contexto del ciudadano, cultura, satisfacción, prestación del servicio (ponerse en el lugar del ciudadano, manejar lenguaje positivo)
- Conversión de los conceptos técnicos en lenguaje sencillo, de fácil comprensión para el ciudadano, y apoyo en estrategias visuales

Se entregan los formatos a los grupos (en lo posible, no mayores a 4 personas) y se ofrecen las siguientes instrucciones:

- Identificar y señalar con resaltador las palabras, frases, o párrafos confusos o que se encuentren demasiado técnicos

- Poner entre paréntesis aquellas palabras, frases, párrafos, imágenes que consideren innecesarias
- Señalar en esfero los comentarios o sugerencias

Finalmente, con los insumos producto de los talleres, se realizaron los ajustes a los documentos/formatos, obteniendo como resultado el nuevo documento simplificado y traducido a lenguaje claro.

Se llevaron a cabo un total de seis laboratorios de simplicidad en seis entidades postulantes, con el producto de 11 documentos/formatos simplificados hasta el momento, y 107 servidores públicos sensibilizados. La Secretaría Distrital de Planeación postuló siete documentos que aún no se han simplificado pues no se ha desarrollado el taller respectivo.

1.4. Validación de documentos/formatos simplificados

Los documentos/formatos que ya han sido simplificados en lenguaje y diseño serán enviados a las entidades participantes para su respectiva validación, y seguirán el proceso interno correspondiente.

2. Postulación de documentos/formatos

Nueve entidades distritales postularon un total de 23 documentos, de los que 11 fueron simplificados y traducidos a lenguaje ciudadano con base en los insumos producto de los talleres realizados con cada entidad.

Tabla 3. Documentos postulados por entidad.

<i>N.º</i>	<i>Entidad distrital</i>	<i>Responsable de la entidad</i>	<i>Documento/formato</i>	<i>Fecha taller</i>
1	IDRD	Héctor H. Redondo Melo	1. Solicitud préstamo uso temporal espacio público.	Martes 25 de abril / 9:00 a.m. Asistentes: 5
2	IDPAC	Grisel Córdoba	2. Modelo Acta Junta Directiva JAC. 3. Modelo Acta Asamblea JAC.	Viernes 5 de mayo / 9:00 a.m. Asistentes: 3
3	Orquesta Filarmónica de Bogotá	Paola Andrea Harnache	4. Respuesta Derecho de Petición.	Miércoles 03 de mayo / 8:00 a.m. Asistentes: 21
4	Transmilenio	Santiago Acuña María Carolina Giraldo	5. Derecho de petición – solicitud de información.	Lunes 8 de mayo / 2:00 p.m. Asistentes: 23
5	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	Sandra Milena Moreno	6. Instructivo de Catastro en Líne@. 7. Volante para el registro en el aplicativo catastro en línea. 8. Volante para la Revisión de Avalúo.	Jueves 4 de mayo / 2:00 p.m. Asistentes: 17
6	Secretaría Distrital del Hábitat	Claudia Patricia Guerrero	9. Solicitud de matrícula arrendador. 10. Relación de documentos para enajenación de inmuebles destinados a vivienda. 11. Encuesta de satisfacción.	Jueves 27 de abril / 9:00 a.m. Asistentes: 38

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital, 2017.

3. Laboratorios de Simplicidad

3.1. Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR

El primer acercamiento con IDR se realizó a través de comunicación escrita describiendo la estrategia *Comunicación para la Gente*, e indicando un cronograma preliminar para su participación en el proceso. Posteriormente, en reunión del nodo sectorial se abrió un espacio para presentar de nuevo la estrategia e invitar a las entidades distritales a postular documentos/formatos dirigidos a la ciudadanía. Esta entidad fue la primera interesada en participar, postulando el formato *Solicitud de préstamo para el uso temporal de espacio público administrado por el IDR*. El taller fue realizado el martes 25 de abril con la participación de cinco asistentes, (profesionales de las áreas técnicas que implementan el formato, de la dirección de servicio al ciudadano, y el autor del formato).

En el taller se conformó una mesa de trabajo con los asistentes en donde el formato postulado fue revisado en su forma y fondo, implementando y afianzando de manera práctica los conocimientos adquiridos durante la primera parte del taller; para traducirlo a lenguaje claro. El formato original y su propuesta simplificada pueden consultarse en el Anexo 1.

3.2. Secretaría Distrital del Hábitat

El primer acercamiento con la Secretaría se realizó a través de comunicación escrita describiendo la estrategia *Comunicación para la Gente*, e indicando un cronograma preliminar para su participación en el proceso. Posteriormente, en reunión del nodo sectorial se abrió un espacio para presentar de nuevo la estrategia e invitar a las entidades distritales a postular documentos/formatos dirigidos a la ciudadanía. Esta entidad manifestó interés en participar, postulando tres formatos: *Radicación de documentos para enajenación*, *Solicitud de matrícula de arrendador*, y *Encuesta de satisfacción*. El taller fue realizado el jueves 27 de abril con la participación de 38 asistentes, (profesionales de áreas técnicas, integrantes de la dirección de servicio al ciudadano, y autores de los formatos).

En el taller se conformaron grupos de trabajo en donde los formatos postulados fueron revisados en su forma y fondo, implementando y afianzando de manera práctica los conocimientos adquiridos durante la primera parte del taller; para traducirlos a lenguaje claro. Los formatos originales con sus propuestas simplificadas pueden consultarse en el Anexo 1.

3.3. Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB

El primer acercamiento con la Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB se realizó a través de comunicación escrita describiendo la estrategia *Comunicación para la Gente*, e indicando un cronograma preliminar para su participación en el proceso. Posteriormente, en reunión del nodo sectorial se abrió un espacio para presentar de nuevo la estrategia e invitar a las entidades distritales a postular documentos/formatos dirigidos a la ciudadanía. Esta entidad manifestó su interés por participar, postulando el documento *Respuesta a derecho de petición*. El taller fue realizado el miércoles 3 de mayo con la participación de 21 asistentes, (profesionales de las áreas técnicas que implementan el documento, de la dirección de servicio al ciudadano, y el autor del documento).

En el taller se conformaron grupos de trabajo en donde el documento postulado fue revisado en su forma y fondo, implementando y afianzando de manera práctica los conocimientos adquiridos durante la primera parte del taller; para traducirlo a lenguaje claro. El documento original y su propuesta simplificada pueden consultarse en el Anexo 1.

3.4. Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

El primer acercamiento con Catastro Distrital se realizó a través de comunicación escrita describiendo la estrategia *Comunicación para la Gente*, e indicando un cronograma preliminar para su participación en el proceso. Posteriormente, en reunión del nodo sectorial se abrió un espacio para presentar de nuevo la estrategia e invitar a las entidades distritales a postular documentos/formatos dirigidos a la ciudadanía. Esta entidad manifestó interés en participar postulando tres documentos/formatos: *Instructivo para uso de Catastro en línea*, *pieza informativa Certificado poseer o no vivienda*, y *pieza informativa Revisión avalúo*. El taller fue realizado el jueves 4 de mayo con la participación de 17 asistentes, (profesionales de áreas técnicas, integrantes de la dirección de servicio al ciudadano, y autores de los documentos/formatos).

En el taller se conformaron grupos de trabajo en donde los documentos/formatos postulados fueron revisados en su forma y fondo, implementando y afianzando de manera práctica los conocimientos adquiridos durante la primera parte del taller; para traducirlos a lenguaje claro. Los documentos/formatos originales con sus propuestas simplificadas pueden consultarse en el Anexo 1.

3.5. Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC

El primer acercamiento con el Instituto se realizó a través de comunicación escrita describiendo la estrategia *Comunicación para la Gente*, e indicando un cronograma preliminar para su participación en el proceso. Posteriormente, en reunión del nodo sectorial se abrió un espacio para presentar de nuevo la estrategia e invitar a las entidades distritales a postular documentos/formatos dirigidos a la ciudadanía. Esta entidad manifestó interés en participar postulando dos formatos: *modelo Acta*

de *Junta Directiva JAC*, y *modelo Acta asamblea ordinaria/extraordinaria JAC*. El taller fue realizado el viernes 5 de mayo con la participación de 3 asistentes, (profesional del área de acción comunal -autores de los formatos-, e integrantes de la dirección de servicio al ciudadano).

En el taller se realizó una mesa de trabajo en donde los formatos postulados fueron revisados en su forma y fondo, implementando y afianzando de manera práctica los conocimientos adquiridos durante la primera parte del taller; para traducirlos a lenguaje claro. Los formatos originales con sus propuestas simplificadas pueden consultarse en el Anexo 1.

3.6. Transmilenio S.A.

El primer acercamiento con Transmilenio se realizó a través de comunicación escrita describiendo la estrategia *Comunicación para la Gente*, e indicando un cronograma preliminar para su participación en el proceso. Posteriormente, en reunión del nodo sectorial se abrió un espacio para presentar de nuevo la estrategia e invitar a las entidades distritales a postular documentos/formatos dirigidos a la ciudadanía. Esta entidad manifestó su interés por participar, postulando el documento *Respuesta a derecho de petición - solicitud de información*. El taller fue realizado el lunes 8 de mayo con la participación de 23 asistentes, (profesionales de las áreas técnicas que implementan el documento, de la dirección de servicio al ciudadano, y autores del documento).

En el taller se conformaron grupos de trabajo en donde el documento postulado fue revisado en su forma y fondo, implementando y afianzando de manera práctica los conocimientos adquiridos durante la primera parte del taller; para traducirlo a lenguaje claro. El documento original y su propuesta simplificada pueden consultarse en el Anexo 1.

4. Casos de seguimiento 2016

4.1. Secretaría Distrital de Hacienda

De acuerdo al registro del proceso desarrollado durante el 2016, la Secretaría de Hacienda Distrital se postuló en el proceso de traducción a lenguaje claro y participó activamente en dos sesiones de trabajo el 4 y 28 de noviembre de dicha vigencia, con la participación de los autores del documento, profesionales de diferentes áreas técnicas y de servicio a la ciudadanía de la entidad. Con los insumos producto de las sesiones de trabajo el equipo de la Veeduría realizó la simplificación de los documentos/formatos que posteriormente fueron enviados a las directivas de la entidad postulante para su evaluación y seguimiento.

A la fecha, Germán Casas, profesional de la Secretaría de Hacienda, que es referencia del proceso desarrollado en el 2016, manifiesta que las recomendaciones realizadas a los documentos/formatos traducidos a lenguaje claro se han implementado, y manifiestan interés de continuar postulando, señalando la necesidad de convocar a diferentes áreas a los talleres respectivos con el fin de sensibilizar a los servidores públicos de la importancia en el tema, al respecto se realizó una reunión con el área de impuestos, comunicaciones, y servicio al ciudadano de la Secretaría, el 9 de mayo del 2017.

4.2. Caja de Vivienda Popular

De acuerdo al registro del proceso durante el 2016, la Caja de Vivienda Popular postuló la *Respuesta tipo a derecho de petición*, y participaron activamente en el taller de simplicidad realizado el 2 de diciembre de dicha vigencia, con la asistencia de los autores del documento, profesionales de diferentes áreas técnicas y de servicio a la ciudadanía de la entidad. Con los insumos producto de la sesión de trabajo el equipo de la Veeduría realizó la simplificación del documento que posteriormente fue enviado a las directivas de la entidad postulante para su validación y seguimiento.

A la fecha, Roberto Carlos Narváez, profesional de la Caja de Vivienda Popular, quien es referencia del proceso 2016, manifiesta que el oficio traducido a lenguaje ciudadano no fue implementado, desde su perspectiva, por la baja asistencia al taller debido a la reducida difusión del documento y de la jornada misma.

4.3. Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP

De acuerdo al registro del proceso durante el 2016, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP se postuló en el proceso de traducción a lenguaje claro y participó activamente en una sesión de trabajo realizada el 16 de noviembre de dicha vigencia, con la participación de los

autores del documento, profesionales de diferentes áreas técnicas y de servicio a la ciudadanía de la entidad. Con los insumos producto de las sesiones de trabajo el equipo de la Veeduría realizó la simplificación de los documentos/formatos que posteriormente fueron enviados a las directivas de la entidad postulante para su evaluación y seguimiento.

A la fecha, Doris Cecilia Martínez, profesional de la Empresa, que es referencia del proceso desarrollado en el 2016, manifiesta que las recomendaciones realizadas a los documentos/formatos traducidos a lenguaje claro se han tenido en cuenta, pero que deben ser revisadas por la Dirección de Asesoría Legal de la Empresa. Por otro lado, manifiestan interés en continuar participando en el proceso, recomendando respetuosamente poner en el centro de la estrategia los talleres de sensibilización y fortalecimiento de capacidades en torno al tema de lenguaje claro, respetuoso, y transparente para los ciudadanos, y no los documentos como productos.

5. Conclusiones

- Dando continuidad a la estrategia *Comunicación para la Gente* se avanzó a mayo 31 del 2017, con la participación de siete entidades distritales, que postularon en total 18 documentos/formatos (de los que hasta la fecha se simplificaron 11, tal como se explica en el punto 3).
- Seis de las siete entidades postulantes participaron de forma activa en los talleres de simplicidad realizados, asumiendo el tema de lenguaje claro como una herramienta importante en el quehacer de lo público, donde el ciudadano es el centro de su labor.
- A partir de los talleres de simplicidad, las entidades participantes manifestaron que su interés en el proceso radica principalmente en adquirir capacidades para generar y traducir los documentos/formatos y en general, toda comunicación con la ciudadanía de una manera más eficiente, transparente, y cordial.
- Es necesario trabajar continuamente en el mejoramiento de la estrategia para ajustarla de acuerdo a las necesidades que se van develando en el trabajo con las entidades del Distrito sin perder de vista los objetivos que la sustentan.
- Deben generarse los cambios que permitan continuar con el proceso, se logró que las entidades participantes extiendan su interés con dependencias diferentes al área de atención al ciudadano (como defensor del ciudadano, subsecretaría de proyectos, comunicaciones, entre otras), así se logra apropiación del tema y un lenguaje compartido.
- A mayo 31 del 2017 fueron sensibilizados en total 107 servidores públicos beneficiarios de los talleres de simplificación, para que encuentren los beneficios de ofrecer documentos/formatos/comunicaciones a los ciudadanos de manera comprensible y respetuosa, tomando en cuenta la importancia de generar canales transparentes que permitan accesibilidad a ésta, que al encontrarla puedan entenderla, y que les sea útil según sus necesidades.

6. Anexos (cd)

- Anexo 1. Documentos postulados (original y simplificado) por entidad.
- Anexo 2. Listados de asistencia a talleres.

Referencias

- Departamento Nacional de Planeación. *Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*. Colombia, 2015.
- *Documento CONPES 3785*. Colombia, 2013.
- Instituto de Lectura Fácil y Clarity. *Lenguaje claro. Comprender y hacernos entender*. España, 2017. En: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/>

FIN