



**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**TRADUCCION DE DOCUMENTOS A LENGUAJE CLARO**  
**INFORME DE RESULTADOS**  
**2016**

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

**Bogotá, D.C., diciembre de 2016**



## **Tabla de contenido**

### **Introducción**

#### **1. Metodología**

#### **2. Laboratorios de simplicidad**

- 2.1. Secretaria Distrital de Hacienda
- 2.2. Secretaria Distrital de Integración Social
- 2.3. Secretaria Distrital de Ambiente
- 2.4. Secretaria Distrital de Movilidad
- 2.5. Secretaria Distrital de Planeación
- 2.6. Secretaria de Seguridad, Convivencia y Justicia
- 2.7. Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital
- 2.8. Empresa de Acueducto, Agua y Alcantarillado de Bogotá
- 2.9. IDIGER
- 2.10. Caja de Vivienda Popular
- 2.11. Veeduría Distrital

#### **3. Conclusiones y recomendaciones**

##### **3.1. Conclusiones**

##### **3.2. Recomendaciones**

#### **4. Referencias**

#### **5. Anexos CD**



## Lista de tabla

<i>Tabla 1</i> fases y fechas estrategia “comunicación para la gente”.....	5
<i>Tabla 2</i> Listado de documentos postulados por entidad .....	7



## Introducción

La Veeduría Distrital en uso de las facultades otorgadas mediante el Decreto Ley 1421 de 1993 y el Acuerdo 24 de 1993, brinda asistencia técnica y realiza acompañamiento a las entidades distritales con el fin de contribuir al mejoramiento del servicio a la ciudadanía. En ese sentido, durante la vigencia 2016, adoptó la estrategia de lenguaje claro<sup>1</sup> del DNP y diseñó e implementó la estrategia comunicación para la gente con el objetivo de promover un compromiso por parte de las entidades y los servidores públicos en ofrecer a la ciudadanía información clara, comprensible que se ajuste a la realidad y a sus expectativas, la acerque con la administración distrital y se promueva una mayor transparencia, eficiencia y confianza en lo público.

El presente informe describe la implementación de la estrategia, con el concurso de once entidades del Distrito a través de laboratorios de simplicidad<sup>2</sup> en los que se tradujeron en lenguaje y diseño, 30 documentos de alto impacto para los ciudadanos, que proporcionarán información más clara y directa a la ciudadanía. De igual manera se dan recomendaciones para el mejoramiento de la estrategia y garantizar la sostenibilidad del proceso.

---

<sup>1</sup> Guía de lenguaje claro-Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Departamento Nacional de Planeación

<sup>2</sup> Metodología diseñada e implementada por la Veeduría Distrital, Delegada para la atención de quejas y reclamos

## 1. Metodología

La Veeduría Distrital siguiendo los lineamientos del Documento CONPES 3785 de 2013 en el cual se define como una de las prioridades “ofrecer a los ciudadanos información en lenguaje claro y comprensible de manera que tengan certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites”, adoptó la guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia elaborada por el Departamento Nacional de Planeación DNP, que sirvió como base para el diseño e implementación de la “Estrategia de Comunicación para la Gente”.

En virtud de lo anterior, la metodología propuesta tuvo como propósito que las entidades reconocieran la importancia de transmitir de forma clara en un lenguaje sencillo la información o respuestas que se dirigen a la ciudadanía.

En la tabla que se presenta a continuación se identifican cada una de las fases del proceso de implementación de la Estrategia de Comunicación para la Gente.

Tabla 1. Fases y fechas “Estrategia de Comunicación para la Gente”

<b>FASE</b>	<b>FECHAS</b>
Presentación de la estrategia	26 de agosto
Postulación de documentos	30 de agosto a 6 de septiembre
Selección de documentos	9 de septiembre
Reunión inicial	12 de septiembre
Laboratorios de simplicidad	13 de septiembre a 12 de diciembre
Remisión de documentos simplificados a entidades participantes	2 de diciembre

Fuente: Veeduría Distrital. Estrategia de Comunicación para la Gente 2016

Cada una de las fases del proceso se describe a continuación:

### a. **Socialización de la estrategia:**

La Veeduría Distrital, Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos, realizó la socialización de la estrategia de comunicación para la gente con los funcionarios responsables del proceso misional de quejas y reclamos que conforman la Red Distrital de Quejas y Reclamos, en sesión realizada el viernes 26 de agosto de 2016,

### **b. Postulación de documentos 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 de alto tráfico ciudadano (formato de respuesta tipo, formularios, circular, formato modelo de notificación entre otros que consideraran debía ser “traducido” a lenguaje sencillo por la complejidad de su contenido.), la que se ratificó vía correo electrónico dirigidos a los jefes o líderes de servicio al ciudadano de las entidades distritales

### **c. Selección de documentos para traducción a lenguaje claro**

La Veeduría evaluó los documentos postulados y seleccionó aquellos que tuvieran mayor impacto con la ciudadanía, los que fueron formalizados por las entidades postulantes, con el diligenciamiento una ficha de caracterización por documento, que se muestra en el Anexo 1.

Como resultado de este proceso, se obtuvo la formalización de 30 documentos de diez entidades distritales que se indican en la siguiente tabla:

Tabla 2. Documentos postulados por entidad

<b>ENTIDAD</b>	<b>DOCUMENTOS POSTULADOS</b>
Secretaría Distrital de Movilidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resolución prescripción Art.818 acuerdo de pago</li> <li>2. Resolución rechaza excepciones, prescribe Art.818 y sigue adelante</li> </ol>
Secretaría Distrital de Hacienda	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carta persuasivo</li> <li>2. Correo masivo</li> <li>3. ICA</li> <li>4. Incumplimiento pago predial</li> <li>5. Masivo BDME</li> <li>6. Masivo estado de cuenta vehículo</li> <li>7. Predial</li> <li>8. Respuesta traslado de cuenta vehículo</li> </ol>

ENTIDAD	DOCUMENTOS POSTULADOS
	9. Respuesta traslado catastro 10. Respuesta tipo vehículo
Secretaría Distrital de Planeación	1. Uso del suelo 2. Formato entrada peticiones ciudadanas
Secretaría Distrital de Integración Social	1. Respuesta inspección vigilancia 2. Respuesta adultez 3. Respuesta apoyo económico 4. Respuesta habitante de calle 5. Respuesta seguridad alimentaria 6. Respuesta tipo suba
Secretaría Distrital de Ambiente	1. Formato de solicitud CECA 2. Respuesta tipo requerimiento
Caja de Vivienda Popular	1. Respuesta tipo mejoramiento de vivienda
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	1. Respuesta tipo Revisión de avalúos
Empresa de acueducto, agua y alcantarillado de Bogotá	1. Respuesta tipo desacumulación de consumos 2. Respuesta recurso
Secretaría de Seguridad, convivencia y justicia	1. Respuesta tipo requerimiento ciudadano
IDIGER	1. Solicitud de certificación amenaza de riesgo
Veeduría Distrital	1. Comunicación al ciudadano

ENTIDAD	DOCUMENTOS POSTULADOS
	2. Oficio reiteración a las entidades

Fuente: Veeduría Distrital. Implementación Estrategia de Comunicación para la Gente

#### **d. Reunión de inicio**

Se convocó a una reunión de inicio a las diez entidades postulantes, en las que se precisaron las características de la estrategia, la metodología, los requerimientos técnicos y logísticos para el desarrollo de los laboratorios de simplicidad y se elaboró el cronograma de trabajo y se definieron los requerimientos técnicos y logísticos para el desarrollo de los laboratorios de simplicidad.

#### **e. Laboratorios de simplicidad**

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

- Autores de los documentos de cada entidad
- Ciudadanos usuarios de los servicios por cada entidad
- Profesionales de servicio al ciudadano y diferentes áreas técnicas de cada entidad
- Profesional líder del proceso y en algunos casos apoyo de un profesional en derecho de la Veeduría Distrital.

En el desarrollo del Taller se entregó una versión física del documento a simplificar y por grupos se siguieron las siguientes instrucciones:

- Lectura completa del documento
- Identificar y señalar con marcador rojo: palabras que no se entienden
- Marcador verde: palabras que se entiendan
- Marcador Amarillo: palabras o frases que podrían escribirse mejor o que requiere de un apoyo visual o gráfico, para mejorar su comprensión

Posteriormente, con la ayuda de un equipo de cómputo y el documento en digital, se fueron realizando los ajustes, modificaciones al documento con las propuestas y aportes acordados por todos los participantes, obteniendo como resultado el nuevo documento simplificado y traducido a lenguaje claro.



Se llevaron a cabo un total de 14 laboratorios de simplicidad en las once entidades postulantes de documentos y se obtuvo como producto treinta documentos estudiados y traducidos a lenguaje claro, que brindarán una comunicación clara, amable y cercana con el ciudadano.

#### **f. Presentación de documentos traducidos a lenguaje claro**

La Veeduría, realizó la consolidación y ajustes de los documentos en lenguaje y diseño y dio a conocer los documentos simplificados con cada entidad a través de comunicación escrita, con la cual se incluyó el formato modificado como propuesta de nuevo documento.

## **2. Laboratorios de Simplicidad**

### **2.1. Secretaría Distrital de Hacienda**

Con esta entidad se llevaron a cabo dos sesiones de trabajo el 4 y 28 de noviembre de 2016, con la participación de: Profesionales de las áreas técnicas que implementan los documentos objeto de traducción a lenguaje claro, profesionales de la dirección de servicio al ciudadano, autores del documento, ciudadanía y el apoyo de un grupo de abogados de la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos.

En los talleres fueron revisados, estudiados y traducidos a lenguaje claro los 10 documentos postulados, que fueron validados por los participantes y remitidos a los directivos de la Secretaría Distrital de Hacienda, para su revisión y posterior implementación. La propuesta de documentos se muestra en el Anexo 2.

### **2.2. Secretaría Distrital de Integración Social**

Con esta entidad se llevó a cabo una sesión de trabajo el 12 de octubre de 2016, con la participación de profesionales de diferentes áreas técnicas, de servicio a la ciudadanía y autores del documento.

Se realizó el taller con un total de 6 documentos, los cuales fueron revisados, estudiados y traducidos a lenguaje claro, a partir del trabajo conjunto y acordado entre los participantes. Los documentos propuestos que se muestran en el Anexo 3, fueron remitidos a los directivos de la Secretaría Distrital de Integración Social para su revisión y posterior implementación.



### **2.3. Secretaría Distrital de Ambiente**

Con esta entidad se llevó a cabo una sesión de trabajo el 3 de noviembre 2016, con la participación de profesionales de diferentes áreas técnicas, de servicio al ciudadano y los autores del documento.

En el desarrollo del taller fueron revisados, estudiados y traducidos a lenguaje claro los dos documentos postulados por la SDIS y a partir del trabajo conjunto con los actores participantes se acordó la propuesta que se muestra en el Anexo 4, la que fue enviada a las directivas de la Secretaría para su revisión y posterior implementación.

### **2.4. Secretaría Distrital de Movilidad**

Con esta entidad se llevó a cabo una sesión de trabajo el 16 de noviembre de 2016, con la participación de los autores del documento, profesionales de diferentes áreas técnicas y de servicio a la ciudadanía de la SDM, con el apoyo técnico de profesionales de la Veeduría Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos.

El taller se realizó con un total de 2 documentos, los cuales fueron revisados, estudiados y traducidos a lenguaje claro, a partir del trabajo conjunto y acordado entre los participantes. La propuesta final se muestra en el Anexo 5, la que fue remitida a las directivas de la Secretaría Distrital de Movilidad para su revisión y posterior implementación.

### **2.5. Secretaría Distrital de Planeación**

Con esta entidad se llevaron a cabo tres sesiones de trabajo el 15 de noviembre, 1 y 7 diciembre de 2016, con la participación de los autores del documento, profesionales de diferentes áreas técnicas y de servicio a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Planeación, con el apoyo técnico de profesionales de la Veeduría Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos.

Se realizó el taller con un total de 2 documentos, los cuales fueron revisados, estudiados y traducidos a lenguaje claro, a partir del trabajo conjunto y acordado entre los participantes. La propuesta de documentos se muestra en el Anexo 6, los fueron presentados a las directivas de la SDP para su evaluación y posterior implementación.

## **2.6. Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia**

Con esta entidad se llevó a cabo una sesión de trabajo el 16 de noviembre de 2016, con la participación de los autores del documento, ciudadanía, profesionales de diferentes áreas técnicas y de servicio de la entidad.

Se realizó el taller con un documento, el cual fue revisado, estudiado y traducido a lenguaje claro, a partir del trabajo conjunto y acordado entre los participantes. La propuesta final de documento se muestra en el Anexo 7, el cual fue dado a conocer a las directivas de la SCJ para su evaluación y posterior implementación.

## **2.7. Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital**

Con la UAECD se llevó a cabo una sesión de trabajo el 31 de octubre de 2016, con la participación de los autores del documento, profesionales de diferentes áreas técnicas y de servicio a la ciudadanía de la entidad.

En el desarrollo del taller se llevó a cabo la revisión, análisis y traducción a lenguaje claro de un documento, que fue validado por los participantes. La propuesta final se muestra en el Anexo 8, la que fue presentada a las directivas de la UAECD para su evaluación y seguimiento.

## **2.8. Empresa de Acueducto, Agua, Alcantarillado de Bogotá**

Con la EAAB se llevó a cabo una sesión de trabajo el 16 de noviembre de 2016, con la participación de los autores del documento, profesionales de diferentes áreas técnicas y de servicio a la ciudadanía de la entidad y el apoyo técnico de profesionales de la Veeduría Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos.

El taller se realizó con un total de 2 documentos, los cuales fueron revisados, estudiados y traducidos a lenguaje claro, a partir del trabajo conjunto, validado entre los participantes. La propuesta final que se muestra en el Anexo 9, fue dada a conocer a las directivas de la entidad para su evaluación y posterior implementación.

## **2.9. IDIGER**

Con el IDIGER se llevó a cabo una sesión de trabajo el 22 de noviembre de 2016, con la participación de los autores del documento, profesionales de diferentes áreas técnicas y de servicio a la ciudadanía de la entidad.

Se realizó el taller con un documento, el cual fue revisado, estudiado y traducido a lenguaje claro, a partir del trabajo conjunto y acordado entre los participantes. La propuesta final del documento se muestra en el Anexo 10, la que fue dada a conocer a las directivas de la entidad para su evaluación y posterior implementación.

### **2.10. Caja de Vivienda Popular**

Con la CVP se llevó a cabo una sesión de trabajo el 2 de diciembre de 2016, con la participación de los autores del documento, profesionales de diferentes áreas técnicas y de servicio a la ciudadanía, con el apoyo técnico de profesional de la Veeduría Distrital, Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos.

El taller se realizó con un documento, el cual fue revisado, estudiado y traducido a lenguaje claro, a partir del trabajo conjunto y acordado entre los participantes. La propuesta final se muestra en el Anexo 11, la que fue presentada a las directivas de la entidad para su revisión y posterior implementación.

### **2.11. Veeduría Distrital, Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos**

Con la Veeduría Distrital, se realizó el taller el 12 de diciembre de 2016, con dos documentos, los cuales fueron revisados, estudiados y traducidos a lenguaje claro, con la participación de la alcaldía local de Teusaquillo, profesionales abogados de la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, funcionarias de la oficina de correspondencia de la Veeduría Distrital y una líder comunitaria como ciudadana.

## **3. Conclusiones y Recomendaciones**

### **3.1. Conclusiones**

- La implementación de la estrategia de “Comunicación para la Gente” a través de los laboratorios de simplicidad contó con la participación activa de once entidades distritales, las cuales asumieron el compromiso para realizar los talleres y generar los cambios que permitan continuar con el proceso, buscando que cada entidad extienda su participación con otras dependencias y se logre la apropiación y sostenibilidad de la estrategia.

- Se logró identificar una forma más simple de escribir y de comunicar, ubicando al ciudadano como principal receptor de los documentos que emite la administración en su labor de brindar un servicio eficiente.
- Con la implementación de la estrategia se comprendió la importancia de usar un lenguaje claro y sencillo que le permita a la administración prestar al ciudadano un servicio de calidad y transparente.
- Se sensibilizó a los servidores públicos para que brinden a los ciudadanos información clara, comprensible que se ajuste a las necesidades por medio de las comunicaciones que emiten.

### **3.2.Recomendaciones**

- Es necesario diseñar una fase de implementación y sostenibilidad de los cambios generados en los documentos, que permita la apropiación y uso de los nuevos documentos.
- Se requiere contar con el apoyo permanente de un profesional especializado en los temas que se tratan en el documento postulado con el fin de facilitar el desarrollo de los talleres y la interlocución con los pares.
- Realizar un acompañamiento más detallado con cada entidad en la fase de postulación y diligenciamiento de los formatos de caracterización, para garantizar la adecuada aplicación y entrega de los documentos.
- Incluir entre los participantes a los laboratorios de simplicidad en cada entidad al Gestor(a) de calidad.



## 4. Referencias

- Guía de lenguaje claro-Programa Nacional de Servicio al Ciudadano Departamento Nacional de Planeación.
- Documento CONPES 3785 de 2013.



CD adjunto

## 5. Anexos