



INFORME DE AVANCE ESTRATEGIA DE LENGUAJE CLARO (Primer semestre 2018)

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., junio de 2018

Tabla de contenido

Introducción	3
1. Inicio de Estrategia Comunicación para la Gente 2018	4
1.1 Socialización	4
2. Documentos traducidos	5
3. Metodología de simplificación de documentos	8
3.1. Revisión del documento postulado	8
a. Forma	9
b. Fondo	9
3.2. Metodología para los Talleres de Simplicidad y Lenguaje Claro	9
a. Entidades que realizaron taller de simplificación	11
b. Preguntas y comentarios recurrentes en talleres	12
3.3. Versión final del documento	13
Anexos.....	14

Lista de tablas

<i>Tabla 1.</i> Fases implementación de la estrategia Comunicación para la Gente.....	4
<i>Tabla 2.</i> Relación envío de invitaciones a entidades distritales	4
<i>Tabla 3.</i> Relación entidades que postularon documentos/formatos	6

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 implementar 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.

El Departamento Nacional de Planeación - DNP publicó en julio de 2015, la “*Guía de Lenguaje Claro*” para servidores públicos; 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 y 2018.

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 en el primer cuatrimestre de la vigencia 2018 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 implementados. En el marco de los talleres se trabajaron los documentos/formatos postulados de manera participativa y fueron traducidos a lenguaje ciudadano (en forma y contenido) 10 documentos/formatos, que proporcionarán información más clara y precisa, de tal forma que los ciudadanos puedan entenderlos y utilizarlos según sus necesidades.

1. Inicio de Estrategia Comunicación para la Gente 2018

En virtud a la amplia acogida que tuvo la estrategia Comunicación para la Gente 2016 y 2017, la Veeduría Distrital se propuso como meta para el 2018 traducir a lenguaje claro 21 documentos/formatos postulados por entidades del Distrito Capital teniendo en cuenta los siguientes criterios para su selección: de alto uso, necesidad de hacerlos más eficientes dentro de los procesos y trámites que ofrecen, y las recomendaciones 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.

A continuación se identifican las fases del proceso de implementación de la estrategia Comunicación para la Gente, desarrolladas durante la vigencia 2018:

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

<i>Fase</i>	<i>Fechas</i>
Presentación de la estrategia 2018	20 de febrero
Cierre postulación de documentos	21 de marzo
Selección de documentos	22 de marzo al 27 de marzo
Talleres de simplicidad	01 de abril a 30 de junio – (1 fase)

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital 2018.

1.1 Socialización

La Veeduría Distrital 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 servidores responsables del proceso misional de quejas y reclamos que conforman el Distrito, y se informó a las entidades participantes sobre los beneficios de la estrategia y la metodología de la misma.

Tabla 2. Relación envío de invitaciones a entidades distritales

<i>#</i>	<i>Entidades invitadas</i>	<i># Radicado</i>
1	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	20185000012701
2	Jardín Botánico José Celestino Mutis	20185000012711
3	Secretaría Distrital de Ambiente	20185000012721

4	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	20185000012731
5	Instituto Distrital de Turismo	20185000012741
6	Instituto de Desarrollo Urbano	20185000012751
7	Secretaría Distrital de Movilidad	20185000012761
8	Secretaría Distrital de Salud	20185000012771
9	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	20185000012781
10	Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB-ESP	20185000012791
11	Secretaría de Educación del Distrito	20185000012801
12	Secretaría Distrital de Integración Social	20185000012811
13	Caja de Vivienda Popular	20185000012821
14	Instituto para la Economía Social	20185000012831
15	Instituto de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	20185000012841

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital 2018.

Así mismo, en reunión Plenaria 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 claro por la complejidad de su contenido, de esta manera postularon vía correo electrónico a la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos y 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.

2. Documentos traducidos

En total 9 entidades del Distrito postularon 27 documentos/formatos para ser traducidos a lenguaje claro. De estos, fueron simplificados 21 documentos/formatos y la Secretaría Distrital de Salud no postuló documento, teniendo en cuenta que no es requisito postular documento para tomar el Taller de Lenguaje Claro. A continuación se relacionan los documentos recibidos y las fechas de los talleres de lenguaje claro:

Tabla 3. Relación entidades que postularon documentos/formatos

#	Entidad Distrital	Documentos postulados	Documentos simplificados	Documento Traducido	Fecha talleres
01	Secretaría Distrital de Gobierno - SDG	1	1	Doc_simplificado_Presentación_iniciativa	22 de junio
02	Instituto para la Economía Social - IPES	1	1	Doc_Simplificado_Participación_Ciudadana_IPES	Por agendar
03	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico - SDDE	1	1	Documento_Simplificado_Solicitud_Espacio_Público_SDDE	20 de abril 8 am a 10 am
04	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	3	1	Doc_simplificado_PA08-PR01-F01_Recepción_peticiones_IDPYBA	Por agendar
05	Secretaría Distrital de Ambiente - SDA	2	2	Doc_simplificado_Portafolio_Trámites_y_Servicios_SDA Documento_Simplificado_Formato_SD_Ambiente	Por agendar
06	Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS	12	10	Doc_simplificado_Creando_Flia_SDIS Doc_simplificado_Derecho_Petición_01_SDIS Doc_simplificado_Derecho_Petición_Enlace_Social02_SDIS Doc_simplificado_Derecho_Petición_15740_SDIS Doc_simplificado_Derecho_Petición_Vejez_Req_SDIS Documento_Simplificado_Formato_Acto_Adm._Motivado_SDIS	23 y 24 de abril de 2 pm a 4 pm

				Documento_Simplificado_Constancia_publica_Rta_anonimos_SDIS	
				Documento_Simplificado_Formato_notificación_personal_SDIS	
				Documento_Simplificado_Formato_por_Aviso_SDIS	
				Documento_Simplificado_Solicitud_CUPO_SDIS	
07	Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis	1	1	Doc_simplificado_F.01-PM.01.01.01 Verificación en Campo_JardínBotánico	19 de junio
08	Unidad Administrativa de Servicios Públicos - UAESP	3	3	Doc_Simplificado_Informe_Equipo_Gestores_UAESP Documento_Simplificado_Informe_Supervisión_y_control_UAESP Documento_Simplificado_Radicado_700-002941-2_UAESP	05 y 19 de Abril 03, 24, 31 de mayo 21 de junio todas de 8 am a 10 am
09	Unidad De Mantenimiento Vial – UMV	1	1	Documento_Simplificado_UAERMV_Rta_ciudadano_UMV	07 de mayo De 2 a 5 pm
10	Secretaría Distrital de Salud	0	0	No postuló documento	13 de abril de 8 am a 10 am
11	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	2	0	Sin simplificar	20 de abril de 2 pm a 4 pm
<i>Total</i>		27	21		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital, 2018.

De acuerdo con la tabla anterior, los documentos postulados por las entidades, son en su mayoría:

- Respuesta a derechos de petición.
- Informes de gestión.
- Formatos de trámites y servicios.

3. Metodología de simplificación de documentos

El proceso para simplificar un documento/formato no se centra solo en una traducción de términos complicados o tecnicismos. Es un proceso muy amplio en el que las fases antes y después del taller de simplificación son cruciales.

Este ejercicio se realiza en tres fases: la primera se elabora con base a la simplificación que elabora la Veeduría Distrital. La segunda fase se realiza durante el taller de lenguaje claro y la tercera fase es la simplificación del documento/formato por parte de los profesionales/técnicos que lo elaboran, donde de acuerdo a sus conocimientos y experiencia sugieren que se le debe suprimir o agregar teniendo en cuenta las herramientas vistas durante el taller y el contexto ciudadano.

3.1. Revisión del documento postulado

Se selecciona el documento postulado por la entidad y se hace la revisión general teniendo en cuenta temas de forma y fondo, siempre con el objetivo que el ciudadano es el lector principal del documento/formato.

Una vez leído el documento/formato, se identifican palabras, expresiones o ideas que no son conocidas por ciudadanos o no son de común manejo en el lenguaje del mismo. En esta etapa se recurre a los diccionarios, tanto físicos como en línea, para consultar definiciones y equivalencias y sugerir cambios en las definiciones, términos o ideas gramaticales.

Muchos de los documentos postulados usan lenguaje técnico de acuerdo a la naturaleza del trámite o servicio a desarrollar en la entidad, por lo que se hace necesario remplazar estas palabras por unas de manejo común, en un lenguaje más simple y cotidiano.

Así mismo, el documento/formato es revisado en cuanto a estructura general, de forma y fondo, mejorando el texto postulado. En esta revisión se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

a. Forma

- Densidad del texto: espacios en blanco, párrafos extensos, fuente ligera y fácil de entender a simple vista y distribución del texto.
- Utilización de herramientas visuales: imágenes, gráficos y viñetas.
- Coherencia: mismo formato de títulos, de subtítulos, viñetas, enumeración, colores, entre otros.
- Distinción de elementos de importancia: tamaños de la fuente, subrayados, resaltados y uso de letra cursiva.
- Tipo de fuente: tamaño, claridad de la fuente, amigable y formal.
- Márgenes.

b. Fondo

- Coherencia en las ideas: se comienza por la información general.
- Datos o información que podría simplificarse o anularse.
- Datos o información faltante que se detecta es necesaria.
- Aclaraciones, notas, indicaciones.
- Lenguaje positivo.

Las sugerencias a los documentos/formatos son remitidos a la entidad para que una vez sean revisados y aprobados, se implementen en las áreas correspondientes.

3.2. Metodología para los Talleres de Simplicidad y Lenguaje Claro

Para el desarrollo de los talleres de simplicidad, se sugirió la participación de los autores de los documentos, profesionales de servicio al ciudadano y profesionales de las diferentes áreas técnicas de cada entidad participante.

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 de valor 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 servidores públicos 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.

En la primera parte del taller, se observan los siguientes contenidos:

- ¿Qué es lenguaje claro? – propósito.
- Beneficios: (entidad y ciudadano).
- Marco normativo.
- Experiencias exitosas (contexto internacional).
- ¿Qué piensan los ciudadanos sobre la Administración Pública?
- Pasos para comunicar en lenguaje claro.
- Lenguaje positivo.
- Pasos para escribir en lenguaje claro: 1. Analizar, 2. Escribir, 3. Revisar, 4. Convalidar y 5. Seguir.
- Guía para escribir un informe.
- Expresiones que pueden sustituirse para escribirse bien
- Para tener en cuenta.
- Consejos para mejora notas de prensa.
- Redacción para redes sociales.

En la segunda parte del taller, se realiza un análisis de los documentos/formatos postulados, los participantes tienen en cuenta dos 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).

Durante la presentación se explica cada uno de los puntos anteriormente mencionados, contextualizando con ejemplos de la cotidianidad y llevándolos a la reflexión sobre el servicio a la ciudadanía, la cercanía con la Administración Distrital y su responsabilidad como servidores y contratistas del Distrito.

Por último, se realiza el taller de simplificación de un documento postulado por la entidad, con los asistentes en grupos de no más de cuatro participantes. Con este ejercicio se busca poner en práctica la aplicación de las herramientas socializadas en la estrategia de Comunicación para la Gente, haciendo que se pongan en el papel de ciudadano sin perder de vista su conocimiento técnico y la experticia del cargo que desempeña dentro de la entidad.

La estrategia se socializa a los servidores de planta y/o contratistas de las entidades interesadas durante un tiempo aproximado de 2 horas; durante la media hora restante se realiza la simplificación del documento postulado por la entidad.

a. Entidades que realizaron taller de simplificación

Unidad Administrativa de Servicios Públicos – UAESP: Al primer taller asistieron 19 profesionales de las áreas de Aprovechamiento y de Auxilios funerarios de la Entidad el día 05 de abril de 2018. El día 19 de abril asistieron 10 profesionales del área de Aprovechamiento de la entidad para hacer la simplificación del documento postulado denominado “Acciones realizadas y resultados alcanzados en reciclaje en Bogotá”. El día 03 de mayo asistieron 11 profesionales de diferentes áreas de la entidad. Durante este taller se simplificó el siguiente documento: “Recolección residuos sólidos ordinarios - Localidad San Cristóbal”. El día 31 de mayo de 2018, al taller asistieron 09 profesionales del área de atención en canales en el horario de 9 am a 11:30 am en las instalaciones de la entidad. El día 21 de junio asistieron 18 profesionales de diferentes áreas de la entidad. Los talleres se dictaron en las instalaciones de la UAESP en el horario de 8 am a 10:30 am.

Secretaría Distrital de Salud: Al taller asistieron 17 profesionales del área de atención en canales el día 13 de abril de 2018 en el horario de 8 am a 10:30 am en las instalaciones de la SDS. El día 05 de junio asistieron 13 profesionales en el horario de 2 pm a 4:30 pm.

Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.: Al taller asistieron 12 profesionales del área de atención en canales el día 15 de junio de 2018 en el horario de 8 am a 10:30 am en las instalaciones de la entidad.

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico: Al taller asistieron 13 profesionales de diferentes áreas de la entidad, el día 20 de abril de 2018 en el horario de 8 am a 10:30 am en las instalaciones de la Plaza de los Artesanos.

Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP: Al taller asistieron 17 profesionales de diferentes áreas de la entidad, el día 20 de abril de 2018 en el horario de 2 pm a 4 pm en las instalaciones de la SDIS.

Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS: Al taller asistieron 39 profesionales de diferentes áreas de la entidad el día 23 de abril de 2018 en el horario de 2 pm a 4 pm en las instalaciones de la SDIS. Durante este taller se simplificaron los siguientes documentos: “Formato Acto Administrativo Motivado” y “Formato Aviso”. El día 24 de abril asistieron 39 profesionales de Comisarias de Familia de la Entidad. En los dos talleres se realizaron

simplificación de documentos postulados para simplificar. Durante este taller se simplificaron los siguientes documentos: “Infancia -derecho SDQS solicitud cupo” y “Constancia_publica_anonimos”. El día 22 de mayo de 2018 asistieron 32 profesionales del área de atención en canales en el horario de 2 pm a 4:30 pm en las instalaciones de la entidad. El día 24 de mayo de 2018 asistieron 44 profesionales del área de Comisarías de familia en el horario de 2 pm a 4:30 pm en las instalaciones de la entidad.

Unidad De Mantenimiento Vial – UMV: Al taller asistieron 20 profesionales del área de atención en canales el día 07 de mayo de 2018 en el horario de 2 pm a 4:30 pm en las instalaciones de la Veeduría Distrital.

Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis: Al taller asistieron 09 profesionales del área de atención en canales el día 19 de junio de 2018 en el horario de 2 pm a 4:30 pm en las instalaciones de la entidad.

Transmilenio S.A.: Al taller asistieron 24 profesionales del área de atención en canales el día 20 de junio de 2018 en el horario de 9 am a 11:30 am en las instalaciones de la entidad.

Secretaría Distrital de Gobierno: Al taller asistieron 10 profesionales del área de atención en canales el día 22 de junio de 2018 en el horario de 8 am a 11:00 am en las instalaciones de la entidad.

b. Preguntas y comentarios recurrentes en talleres

Durante las sesiones realizadas con las diferentes entidades, se generan inquietudes para que la Veeduría Distrital de respuesta a preguntas probables referentes a los temas tratados en el taller de Lenguaje Claro y Simplicidad. Estas inquietudes son recurrentes en la mayoría de los servidores y contratistas, lo que permite dar respuestas durante la presentación de los temas de Lenguaje Claro.

A continuación se relacionan las preguntas e inquietudes recurrentes por parte de los servidores, así como las respuestas que se dan a los mismos:

- ¿Cómo responder las PQRS a ciudadanos que son reiterativos con algunos temas y que generan un desgaste administrativo para la Entidad?

Rta: Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos que no tengan vencimiento, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición sea corregida.

- El taller debe ser también para Directivos de las entidades, ya que en la mayoría de los casos, son ellos los que cambian la redacción de informes y autorizan la circulación de documentos/formatos.

Rta: Efectivamente se está solicitando a las áreas encargadas de programar los talleres que sean tenidos los directivos en la programación de los talleres de simplificación de documentos y lenguaje claro, ya que son ellos quienes toman las decisiones.

La finalización de los talleres siempre culmina con reflexiones en temas de servicio a la ciudadanía, en torno a la atención que se brinda en los diferentes canales de atención y la satisfacción del ciudadano por el buen trato por parte de los servidores y/o contratistas de las entidades.

3.3. Versión final del documento

Finalmente la tercera fase es la simplificación del documento/formato por parte de los profesionales/técnicos de cada entidad que lo elaboran, donde de acuerdo a sus conocimientos adquiridos en el taller y su propia experiencia sugieren que se le debe suprimir o agregar teniendo en cuenta las herramientas vistas durante el taller y el contexto ciudadano.

Anexos

- Anexo 01. Taller Lenguaje claro UAESP (Abril 05 de 2018)
- Anexo 02. Taller Lenguaje claro SD Salud (Abril 13 de 2018)
- Anexo 03. Simplificación Documento UAESP (Abril 19 de 2018)
- Anexo 04. Taller Lenguaje claro SD Desarrollo Económico (Abril 20 de 2018)
- Anexo 05. Taller Lenguaje claro DADEP (Abril 20 de 2018)
- Anexo 06. Taller Lenguaje claro SDIS (Abril 23 de 2018)
- Anexo 07. Taller Lenguaje claro UAESP (Mayo 03 de 2018)
- Anexo 08. Taller Lenguaje claro UMV (mayo 07 de 2018)
- Anexo 09. Taller Lenguaje claro SD Integración Social (Mayo 22 de 2018)
- Anexo 10. Taller Lenguaje claro SD Integración Social (Mayo 24 de 2018)
- Anexo 11. Taller Lenguaje claro UAESP (Mayo 31 de 2018)
- Anexo 12. Taller Lenguaje claro SD Salud (Junio 05 de 2018)
- Anexo 13. Taller Lenguaje claro Subred Norte (Junio 15 de 2018)
- Anexo 14. Taller Lenguaje claro Jardín Botánico (junio 19 de 2018)
- Anexo 15. Taller Lenguaje claro Transmilenio (Junio 20 de 2018)
- Anexo 16. Taller Lenguaje claro UAESP (Junio 21 de 2018)
- Anexo 17. Taller Lenguaje claro SD Gobierno (junio 22 de 2018)
- Anexo 18. Presentación Estrategia “Comunicación para la Gente” 2018.

FIN.