



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**INFORME DE VERIFICACIÓN
ESTRATEGIA COMUNICACIÓN PARA LA GENTE
(Vigencia 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., diciembre de 2017

Tabla de contenido

Introducción	4
1. Metodología	4
1.1. Socialización de la estrategia.....	5
1.2. Postulación de documentos/formatos para traducción a lenguaje claro	5
1.3. Talleres de simplicidad.....	6
1.4. Validación de documentos/formatos simplificados.....	7
2. Postulación de documentos/formatos y talleres de simplicidad	7
3. Seguimiento a formatos y documentos simplificados	9
3.1. Instituto Distrital de Recreación y Deporte	9
3.2. Secretaría Distrital del Hábitat	9
3.3. Orquesta Filarmónica de Bogotá	10
3.4. Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	10
3.5. Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	11
3.6. Transmilenio S.A.....	11
3.7. Secretaría Distrital de la Mujer.....	12
3.8. Canal Capital	12
3.9. Secretaría Distrital de Gobierno	12
3.10. Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	13
3.11. Secretaría Distrital de Hacienda	13
3.12. Veeduría Distrital	14
3.13. Secretaría Distrital de Planeación.....	14
4. Conclusiones	14
Anexos (cd)	16
Referencias	16

Lista de tablas

<i>Tabla 1.</i> Documentos postulados y talleres realizados por entidad.	7
---	---

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 propuso adelantar acciones de control preventivo y acompañamiento a las entidades del Distrito para mejorar la calidad de los servicios que prestan al ciudadano.

Desde esta perspectiva se definió e implementó una estrategia para mejorar el acceso a la información y la comunicación con los ciudadanos, reduciendo la exclusión social, y aportando a la transparencia de las acciones públicas.

La estrategia “*Comunicación para la Gente*” comprende el proceso de acompañamiento a la traducción de documentos producidos por entidades distritales, que son de alta demanda ciudadana para que sean accesibles, entendibles, y útiles para los ciudadanos.

Todo lo anterior, 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 que contribuyen al goce efectivo del derecho de acceso a la información en lenguaje claro y comprensible sobre los programas, trámites y servicios que ofrecen.

Este informe tiene como objetivo describir las acciones generales desarrolladas en el marco de la Estrategia durante el 2017 y el seguimiento a los resultados obtenidos en las entidades distritales participantes, a partir de los talleres de simplicidad implementados y la traducción a lenguaje claro de los documentos y/o formatos postulados¹.

1. Metodología

La metodología desarrollada durante el 2017 responde a la necesidad que tienen las entidades públicas del Distrito de contar con herramientas prácticas que les permita, no sólo cumplir con sus obligaciones en las condiciones señaladas por la ley, en cuanto a generar una comunicación efectiva, eficiente, oportuna y de fondo con la ciudadanía; sino también generar las condiciones necesarias para que los ciudadanos puedan cumplir con sus deberes.

¹ La metodología fue diseñada e implementada por la Veeduría Distrital 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.

Los documentos/formatos son el insumo para el desarrollo del ejercicio participativo, en el marco de los talleres de simplicidad, entre el equipo de la Veeduría Distrital y los servidores de las entidades, con la finalidad de fortalecer las capacidades para emitir mensajes más precisos, claros, y positivos, a través de discursos menos técnicos.

La implementación de ejercicios prácticos tiene el objetivo de aterrizar la teoría, sensibilizando sobre los mensajes que se emiten a los ciudadanos, así como la importancia y ventajas que trae consigo el lenguaje claro, en un proceso comunicacional donde todos ganan (servidores públicos, entidades, y ciudadanía).

La metodología se desarrolló en cuatro etapas; en el primer acercamiento con las entidades del Distrito se socializaron las ventajas del lenguaje claro para lograr una gestión pública eficiente, transparente, y cercana a la ciudadanía; posteriormente, las entidades interesadas solicitaron reuniones para profundizar en la metodología de la estrategia *Comunicación para la Gente*, postularon documentos y formatos que consideraron de interés, y participaron en los talleres de simplicidad de forma activa, generando insumos que sirvieron como base para la construcción de propuestas simplificadas por parte de la Veeduría Distrital, y entregadas como propuesta a las entidades para su validación. A continuación, se describe paso a paso el desarrollo de la metodología implementada.

1.1. Socialización de la estrategia

La Veeduría Distrital realizó una primera socialización de la estrategia de *Comunicación para la Gente* a través de comunicación escrita enviada en febrero de 2017, dirigida a los funcionarios responsables del proceso misional de quejas y reclamos; por otro lado, se participó en las reuniones iniciales con los nodos sectoriales que conforman la Red Distrital de Quejas y Reclamos, donde se informó a las entidades sobre los beneficios de la estrategia y su metodología.

En el transcurso del año se asistió a reuniones con algunas entidades que solicitaron información adicional sobre la estrategia, o aclaraciones sobre su alcance; como resultado de estas reuniones se concretaron las fechas de los talleres de simplicidad y la postulación de documentos y/o formatos. Durante la vigencia 2017 se mantuvo abierta la posibilidad a todas las entidades distritales, de postular y hacer parte de la iniciativa.

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, formatos, o piezas comunicativas o promocionales, que las entidades consideraran podrían ser traducidas a lenguaje sencillo, ya sea por la complejidad de su contenido o por el alto tráfico de los mismos. Paulatinamente, las entidades enviaron vía correo electrónico sus postulaciones a la Veeduría Distrital. Se confirmó por el mismo medio la recepción de los documentos/formatos, y se realizó seguimiento continuo y permanente por vía telefónica y correos institucional.

1.3. Talleres 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 a la ciudadanía y diferentes áreas técnicas
- Profesional líder del proceso por parte de la Veeduría Distrital

Previo a la realización de cada 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 desarrolló en sus instalaciones, de tal forma que se facilitó la participación de las diferentes áreas de interés.

Los talleres se dividieron en dos momentos: en la primera parte se mostró cómo el lenguaje claro puede constituirse en una herramienta *gana-gana* tanto para entidades como para ciudadanos; posteriormente, se brindaron herramientas de estilo y edición de textos, así como estrategias para incluir lenguaje positivo/asertivo, que los funcionarios y contratistas pueden 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, previo al ejercicio de análisis de los documentos/formatos postulados, se invitó a que los participantes tengan en cuenta tres aspectos:

- Identificación de los temas o contenidos centrales del documento/formato.
- 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, e inclusión de estrategias visuales.

Se entregaron los formatos postulados a los grupos (en lo posible, no mayores a 5 personas) y se dieron 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.
- Escribir los comentarios o sugerencias.

Por último, se socializaron los principales hallazgos por parte de cada grupo, y se compartieron algunas conclusiones.

Con los insumos producto de los talleres, se realizaron los ajustes a los documentos/formatos, obteniendo como resultado una propuesta simplificada y traducida a lenguaje claro.

1.4. Validación de documentos/formatos simplificados

Los documentos/formatos que ya han sido simplificados en lenguaje y diseño se enviaron a las entidades participantes para su respectiva validación, y proceso interno correspondiente. Las entidades tenían la libertad de aceptar las propuestas simplificadas en su totalidad, o aquellas sugerencias que consideraran pertinentes.

2. Postulación de documentos/formatos y talleres de simplicidad

Doce entidades distritales postularon un total de 39 documentos y formatos, que han sido simplificados y traducidos a lenguaje ciudadano, gracias a los insumos recogidos en los talleres realizados con cada entidad (16 sesiones en total, con 13 entidades del Distrito Capital). Otro producto de los talleres de simplicidad fue la sensibilización y fortalecimiento de 258 servidores públicos del Distrito Capital².

Por otro lado, se llevaron a cabo dos sesiones de sensibilización sobre lenguaje claro en apoyo a la Delegada de Participación y Proyectos Especiales dirigidas al sector salud, y dos dirigidas a servidores públicos del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal IDPAC. También se brindaron dos charlas sobre el tema en colaboración al grupo de Formación de la Veeduría; así como una sesión de sensibilización solicitada por la Alcaldía Local de Antonio Nariño.

Tabla 1. Documentos postulados y talleres de simplicidad realizados por entidad.

<i>N.º</i>	<i>Entidad distrital</i>	<i>Documento/formato</i>	<i>Fecha taller</i>
1	IDRD	1. Solicitud préstamo uso temporal espacio público.	Martes 25 de abril Asistentes: 5
2	Secretaría Distrital de Hábitat	2. Formulario Solicitud de matrícula arrendador. 3. Formulario Relación de documentos enajenación de inmuebles destinados a vivienda. 4. Encuesta de satisfacción.	Jueves 27 de abril Asistentes: 38

² En el primer informe de avance entregado en junio del 2017 se adjuntaron 11 documentos y formatos simplificados; en este segundo informe se recoge la totalidad de documentos y formatos postulados y simplificados hasta la fecha (noviembre del 2017).

3	Orquesta Filarmónica de Bogotá	5. Respuesta Derecho de Petición.	Miércoles 03 de mayo Asistentes: 21
4	Catastro Distrital	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 Asistentes: 17
5	IDPAC	9. Modelo Acta Junta Directiva JAC. 10. Modelo Acta Asamblea JAC.	Viernes 5 de mayo Asistentes: 3
6	Transmilenio	11. Derecho de petición – solicitud de información.	Lunes 8 de mayo Asistentes: 23
		12. Derecho de petición – Tranzit S.A.S. 13. Derecho de petición – Recaudo Bogotá S.A.S. 14. Derecho de petición – Etib. 15. Derecho de petición – Consorcio Express S.A.S.	Viernes 14 de julio. Asistentes: 26 (5 repitieron: 4 Transmilenio, 1 Veeduría)
7	Secretaría Distrital de la Mujer	16. Manual de atención a la ciudadanía.	Jueves 15 de junio Asistentes: 9
8	Canal Capital	17. Buzón de sugerencias (PQR). 18. Encuesta de satisfacción del ciudadano. 19. Portafolio de servicios Canal Capital. 20. Solicitud de certificado de contratos.	Miércoles 16 de agosto Asistentes: 4 (1 de Veeduría).
9	Secretaría Distrital de Gobierno	21. Respuesta Derecho de Petición con reparto 22. Respuesta Derecho de Petición sin competencia. 23. Respuesta Derecho de Petición con actuación.	Miércoles 2 de agosto Asistentes: 9 Reunión: 28 agosto
10	DADEP	24. Respuesta parqueo indebido. 25. Modelo respuesta abreviada.	Fecha del primer taller: miércoles 2 de agosto Asistentes: 21
		26. Solicitud Contrato Administración	Fecha del segundo taller: miércoles 15 de noviembre. Asistentes: 25 (6 ya habían asistido al anterior).
11	Secretaría Distrital de Hacienda	27. Respuesta Solicitud Prescripción Impuesto Vehículo. 28. Corrección Declaración Tributaria. 29. Primera Respuesta.	Reunión realizada el 9 de mayo Reunión realizada el 29 de agosto Fecha del primer taller: 14 de septiembre Asistentes: 16
			Fecha del segundo taller: 18 de septiembre Asistentes: 18 (1 ya había asistido al anterior).
		30. Estado de cuenta. 31. Petición trasladada. 32. Prescripción Cobro Coactivo.	Fecha del tercer taller: jueves 5 de octubre.

		33. Prescripción Control Masivo. 34. Solicitud de saneamiento	Asistentes: 22 (1 ya había asistido al primer y segundo taller).
12	Veeduría Distrital	35. Original – Auto de trámite. 36. Original – Informe peticionario. 37. Original – Respuesta Petición Pedagógica.	Fecha del taller: miércoles 4 de octubre. Asistentes: 8
13	Secretaría Distrital de Planeación	38. Original-Respuesta Solicitud Sisben V2. 39. Original-Solicitud Manzana Catastral.	Fecha del taller: miércoles 15 de noviembre. Asistentes: 7

Fuente: tabla elaborada por la Veeduría Distrital, 2017.

3. Seguimiento a formatos y documentos simplificados

3.1. Instituto Distrital de Recreación y Deporte

Esta entidad postuló el formato *Solicitud de préstamo para el uso temporal de espacio público administrado por el IDRD*. El taller fue realizado el martes 25 de abril con la participación de cinco asistentes, (profesionales de las áreas técnicas que implementan el formato, del área de servicio al ciudadano, y el autor del formato). El formato original y su propuesta simplificada fueron entregados a la entidad en medio magnético (pueden consultarse en el Anexo 1).

El Instituto manifestó aceptación de la propuesta, y la intención de aplicar los conocimientos adquiridos en el diseño y mejora de los documentos y formatos de la Entidad, para generar una comunicación clara con los ciudadanos y una eficiente gestión institucional. De igual manera, desean socializar en todas las dependencias la asesoría recibida por la Veeduría Distrital sobre pautas de comunicación y el tratamiento adecuado de la información sobre trámites y servicios institucionales.

El formulario simplificado será adoptado con todas las sugerencias, una vez surtan los tiempos de la solicitud para el cambio de versión, con el rediseño de otros formularios y procedimientos correspondientes al proceso misional *Administración y Mantenimiento de Parques y Escenarios*.

3.2. Secretaría Distrital del Hábitat

Esta entidad postuló tres documentos/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 del área de servicio al ciudadano, y autores de los formatos). Los documentos/formatos originales y sus propuestas simplificadas fueron entregados a la entidad en medio magnético (pueden consultarse en el Anexo 1).

La Secretaría señaló que las observaciones a la *Encuesta de satisfacción al ciudadano* fueron incorporadas en su totalidad, agregando ajustes adicionales que la Coordinación de Atención al

Ciudadano consideró pertinente; a la fecha, el formato se ha modificado y generó la solicitud de actualización en el Sistema Integrado de Gestión.

Respecto al formulario de *Solicitud de matrícula de arrendador*, se adoptaron el 70% de las recomendaciones realizadas producto del taller de simplicidad; a través de una mesa técnica con la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control fue actualizado el documento en el Sistema Integrado de Gestión. Se revisó la propuesta simplificada del formulario de *Radicación de documentos para enajenación* y se considera viable, sin embargo, el ajuste del formulario depende de la revisión que actualmente cursa trámite en el SUIT.

3.3. Orquesta Filarmónica de Bogotá

Esta entidad postuló 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, y del área de servicio al ciudadano). El documento original y su propuesta simplificada fueron entregados a la entidad en medio magnético (pueden consultarse en el Anexo 1).

La OFB aceptó todas las sugerencias incluidas en la propuesta simplificada, y señaló que las respuestas a derechos de petición que se están generando se han ido ajustando a las recomendaciones que resultaron del taller de simplicidad en lo relativo a forma, y para efectos de redacción enfatizando en un lenguaje cercano y claro con los ciudadanos.

A partir del taller de simplicidad, la entidad organizó mesas de trabajo con las diferentes áreas y oficinas con el fin de sensibilizar a los servidores públicos en el tema, y de esa forma garantizar la implementación de un lenguaje claro y amable en la proyección de respuestas, que respondan a las necesidades de los peticionarios.

3.4. Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Esta entidad postuló 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 del área de servicio al ciudadano, y autores de los documentos/formatos). Los documentos/formatos originales y sus propuestas simplificadas fueron entregados a la entidad en medio magnético (pueden consultarse en el Anexo 1).

La UAECD aseguró que adoptarán todas las propuestas, y resaltaron el trabajo de simplicidad realizado con el *Instructivo de Catastro en Línea*, por su utilidad para los ciudadanos; frente a este documento, reportan que la propuesta final revisada y ajustada, fue remitida a la Gerente de la Dependencia para aprobación, y se encuentra en proceso de preparación para su publicación en la página web de Catastro, ya se radicó la orden de cambio a la Gerencia de Tecnología. Frente a las

dos piezas informativas, en agosto se realizó su revisión y la aprobación de ajustes, sin embargo, aún no se han empezado a distribuir a los ciudadanos.

3.5. Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Esta entidad postuló 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 del área de servicio al ciudadano). Los documentos/formatos originales y sus propuestas simplificadas se entregaron a la entidad en medio magnético (pueden consultarse en el Anexo 1).

El IDPAC señaló que los dos modelos simplificados de acta fueron socializados al interior de la Subdirección de Asuntos Comunales, y actualmente son implementados, teniendo en cuenta que no requieren autorización del área de Planeación por no hacer parte del SIG, pues son modelos utilizados por los gestores para el fortalecimiento de las organizaciones comunales.

3.6. Transmilenio S.A.

Esta entidad postuló inicialmente 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, del área de servicio al ciudadano, y autores del documento).

Posteriormente, solicitaron una segunda sesión dirigida a los concesionarios, para esta jornada postularon cinco documentos adicionales, tomando en cuenta que cada concesionario cuenta con sus propios formatos de respuesta a derechos de petición: *Derecho de petición – Tranzit S.A.S.*, *Derecho de petición – Recaudo Bogotá S.A.S.*, *Derecho de petición – Etib*, *Derecho de petición – Consorcio Express S.A.S.* El taller fue realizado el viernes 14 de julio con la participación de 26 asistentes (profesionales de las áreas técnicas que implementan el documento) de los cuales cinco ya habían participado en la sesión anterior. Los documentos/formatos originales y sus propuestas simplificadas fueron entregados a la entidad en medio magnético (pueden consultarse en el Anexo 1).

Transmilenio señaló que, como resultado del proceso, y entendiendo la necesidad de ofrecer un lenguaje claro y más uniforme a los usuarios del Sistema, decidieron trabajar en la estructuración de un instructivo que permita de manera breve presentar los conceptos vistos en las capacitaciones recibidas por parte de la Veeduría Distrital, y las sugerencias señaladas en los formatos simplificados, para socializarlo a todos los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A., entendiendo que la atención al ciudadano compete a todas las áreas. La entidad está realizando actualmente ajustes al instructivo.

Con relación a la segunda postulación, los documentos simplificados fueron remitidos a los concesionarios que postularon respuestas a ciudadanos, e indicaron que realizarán los ajustes a los que haya lugar con el objetivo de acoger las observaciones planteadas a través de las propuestas remitidas por la Veeduría Distrital.

3.7. Secretaría Distrital de la Mujer

Esta entidad postuló el Capítulo 6 del *Manual de Atención a la Ciudadanía*. El taller fue realizado el jueves 15 de junio, con la participación de 9 asistentes, (profesionales de áreas misionales, e integrantes del área de servicio al ciudadano). Los documentos/formatos originales y sus propuestas simplificadas fueron entregados a la entidad en medio magnético (pueden consultarse en el Anexo 1).

La Secretaría actualizó el Manual de Atención a la Ciudadanía acogiendo todas las sugerencias realizadas por la Veeduría Distrital; por otro lado, señalaron que el taller realizado permitió identificar aspectos de fondo en cuanto a protocolos de atención y manejo de PQRS que fueron mejorados en la nueva versión, y de la misma forma, el lenguaje de todo el documento fue modificado con el fin de ofrecer la prestación de servicios de manera más cálida y amable para la ciudadanía.

Además de lo anterior, realizaron otros cambios como la actualización de las referencias normativas al final del documento, se incluyó un título de portafolio de servicios, se incluyó un título de atención a peticiones, entre otros.

3.8. Canal Capital

Esta entidad postuló cuatro documentos/formatos: *Buzón de sugerencias (PQR)*, *Encuesta de satisfacción del ciudadano*, *Portafolio de servicios Canal Capital*, *Solicitud de certificado de contratos*. El taller fue realizado el miércoles 16 de agosto, con la participación de 3 asistentes (profesionales integrantes del área de servicio al ciudadano, y del área legal por ser quienes crearon uno de los formatos postulados y lo utilizan continuamente).

Los documentos/formatos originales y sus propuestas simplificadas fueron entregados a la entidad en medio magnético (pueden consultarse en el Anexo 1). Canal Capital aún no ha adoptado las propuestas simplificadas enviadas por la Veeduría Distrital, continúan en el proceso de revisión para su validación.

3.9. Secretaría Distrital de Gobierno

Esta entidad postuló tres documentos/formatos: *Respuesta Derecho de Petición con reparto*, *Respuesta Derecho de Petición sin competencia*, *Respuesta Derecho de Petición ya hay actuación*. El taller fue realizado el miércoles 2 de agosto, con la participación de 9 asistentes (profesionales

integrantes del área de servicio al ciudadano). Los documentos/formatos originales y sus propuestas simplificadas fueron entregados a la entidad en medio magnético (pueden consultarse en el Anexo 1).

La Secretaría señaló que, debido a la implementación del nuevo *Código Nacional de Policía*, las alcaldías locales tuvieron un aumento súbito en las cargas laborales, por lo que desarrollaron en el aplicativo de gestión documental una respuesta a la ciudadanía que se genera de forma automática; así las cosas, los modelos de oficio tuvieron que implementarse antes de culminar el proceso en el marco de la estrategia *Comunicación para la Gente*.

Sin embargo, desde el área de Servicio al Ciudadano se solicitó a la Dirección de Tecnologías la adopción de las tres propuestas, e informaron que los cambios podrían efectuarse con el tiempo, una vez concluya el desarrollo requerido para la implementación de las mismas.

3.10. Departamento Administrativo de Defensoría del Espacio Público

Esta entidad postuló inicialmente dos documentos/formatos: *Respuesta parqueo indebido*, y *Modelo respuesta abreviada*. El taller fue realizado el miércoles 2 de agosto, con la participación de 9 asistentes (profesionales integrantes del área de servicio al ciudadano). Los documentos/formatos originales y sus propuestas simplificadas fueron entregados a la entidad en medio magnético (pueden consultarse en el Anexo 1).

El área misional competente revisó las tres propuestas postuladas y socializó las observaciones realizadas por la Veeduría Distrital y decidieron adoptar las propuestas, adicionalmente, realizaron reuniones internas para socializar el proceso y los resultados, de tal forma que todas las áreas al interior de la entidad reflexionen sobre la importancia de comunicarse en lenguaje claro con los ciudadanos, observando de primera mano la transformación de los documentos postulados; producto de estas actividades, a las propuestas adoptadas les agregaron valor con algunos puntos que consideraron pertinentes. La entidad se encuentra en proceso de implementación en el Sistema Integrado de Gestión.

Posteriormente, postularon el formato *Solicitud de Contrato de Administración*, solicitando el correspondiente taller para realizar la simplificación, esta actividad se realizó el 15 de noviembre, con la participación de 25 asistentes. La entidad se encuentra validando el documento para su implementación (el documento original puede consultarse en el Anexo 1).

3.11. Secretaría Distrital de Hacienda

Esta entidad postuló inicialmente tres documentos/formatos: *Respuesta Solicitud Prescripción Impuesto Vehículo*, *Corrección Declaración Tributaria*, y *Primera Respuesta*. Con base en estos tres documentos se realizaron dos talleres, el 14 y 18 de septiembre, con la participación de 16 y 17 asistentes respectivamente (profesionales de las áreas técnicas y misionales, del área de servicio al ciudadano, y autores del documento).

Posteriormente, la Secretaría postuló cinco documentos adicionales: *Estado de cuenta, Petición trasladada, Prescripción Cobro Coactivo, Prescripción Control Masivo, y Solicitud de saneamiento*; requiriendo el correspondiente taller para realizar la simplificación, la sesión se llevó a cabo el 5 de octubre, con la participación de 21 asistentes (profesionales y directivos de las áreas técnicas y misionales, de la dirección de servicio al ciudadano, y autores del documento). Los documentos/formatos originales y sus propuestas simplificadas fueron entregados a la entidad en medio magnético (pueden consultarse en el Anexo 1). La entidad se encuentra validando los documentos para su implementación.

3.12. Veeduría Distrital

Esta entidad postuló tres documentos/formatos: *Auto de trámite, Informe peticionario, Respuesta Petición Pedagógica*. El taller se llevó a cabo el 4 de octubre, con la participación de 8 asistentes (profesionales de la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos). Los documentos/formatos originales y sus propuestas simplificadas fueron entregadas a la entidad, validados por el área responsable, que ha iniciado el proceso interno para su adopción (pueden consultarse en el Anexo 1).

3.13. Secretaría Distrital de Planeación

Esta entidad postuló inicialmente dos documentos/formatos: *Respuesta solicitud Sisben V2, y Solicitud manzana catastral*. Con base en estos documentos se realizó el taller de simplicidad el 15 de noviembre, con la participación de 25 asistentes (profesionales de las áreas técnicas y misionales, del área de servicio al ciudadano, y autores de los documentos). Los documentos/formatos originales y sus propuestas simplificadas fueron entregados a la entidad en medio magnético (pueden consultarse en el Anexo 1). La entidad se encuentra validando los documentos para su implementación.

4. Conclusiones

- El carácter de voluntariedad de la estrategia, tanto en la postulación de documentos/formatos, como en la adopción total o parcial de las propuestas simplificadas, generó un clima de confianza que motivó el interés de las entidades distritales por participar.
- Resaltar el rol de acompañamiento de la Veeduría Distrital, que en el marco de la estrategia, contribuyó a afianzar el compromiso de las entidades, y permitió que se interesaran por el tema, reconociendo sus ventajas sin percibir las sugerencias como una imposición.
- Realizar los talleres de simplicidad en las instalaciones de cada entidad facilitó la participación de los servidores públicos de diferentes áreas.

- Algunas entidades participantes que utilizan un lenguaje más técnico, por su naturaleza, se comprometieron a fondo con el tema de lenguaje claro y continuaron socializando y sensibilizando al interior de sus entidades, a través de mesas de trabajo, o con la participación de directivos en los talleres, mostrando interés en generar incidencia en sus áreas, tales como las Secretarías Distritales de Hábitat y Hacienda, y la UAECD.
- Entidades como OFB, IDPAC, e IDRD ya se expresaban con un lenguaje sencillo, cálido, y respetuoso, sin embargo, mostraron una actitud abierta frente a la posibilidad de continuar mejorando.
- Gracias a la dinámica de los talleres de simplicidad realizados con Transmilenio S.A. se encontró que la entidad no comparte con sus operadores parámetros mínimos de respuesta a requerimientos, por lo que, además de lenguaje claro implementado en sus áreas misionales, comenzaron la construcción de un instructivo que les permita definir lineamientos a toda comunicación proyectada hacia la ciudadanía.
- Frente al tema de lenguaje claro, algunas entidades como Secretaría Distrital de la Mujer, Transmilenio S.A., y UAECD lograron ampliar su visión desarrollando guías, o extendiendo su implementación a documentos internos como manuales de atención al ciudadano, portafolios de servicios, entre otros.
- Las entidades participantes extendieron su interés por el tema de lenguaje claro a dependencias diferentes al área de atención al ciudadano (como defensor del ciudadano, subsecretaría de proyectos, comunicaciones, control interno, asuntos disciplinarios, operadores, entre otras), así se logra apropiación del tema y un lenguaje institucional compartido.
- Entidades como Transmilenio S.A., DADEP, y Secretaría Distrital de Hacienda solicitaron más de un taller, lo que muestra compromiso con el tema de transparencia y acceso a la información.
- La dinámica en los talleres de simplicidad durante la vigencia 2017 demostró la diversidad de *lenguajes internos* que existen en la esfera pública del Distrito Capital, y de ahí la importancia de trabajar con documentos o formatos producidos por cada una, para analizar la forma en que cada entidad se expresa de cara a los ciudadanos.
- El documento de mayor interés por parte de las entidades postulantes es la respuesta al derecho de petición, que comúnmente detenta un lenguaje legalista, altamente técnico, de difícil comprensión para los ciudadanos. Debido al alto volumen de requerimientos que reciben algunas entidades, los servidores públicos tienden a “leer para responder, más no para entender”, lo que implica reprocesos, mayor costo para las entidades como para la ciudadanía al tener que utilizar de nuevo los canales y aclarar las dudas o solicitar les sean explicadas las respuestas.

- Las entidades participantes manifestaron interés por adquirir capacidades para generar y traducir los documentos/formatos y en general, toda comunicación dirigida a la ciudadanía, de forma autónoma, 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 generando en el trabajo con las entidades del Distrito, sin perder de vista los objetivos que la sustentan.

5. Anexos (cd)

- Anexo 1. Documentos postulados por entidad (original y simplificado producto del taller).
- Anexo 2. Oficios enviados a entidades distritales.

Referencias

Departamento Nacional de Planeación. (9 de diciembre de 2013). Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano. [*Documento CONPES 3785*]. Recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/CONPES%203785-2013.pdf&action=default>

Departamento Nacional de Planeación (2015). *Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*. Recuperado de <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Lenguaje-Claro.aspx>

FIN