



BALANCE DE LA ESTRATEGIA COMUNICACIÓN PARA LA GENTE (VIGENCIA 2018)

De conformidad con lo establecido en la Ley 1421 de 1993, el Acuerdo 24 de 1993, el CONPES 3785 del 2013 y el Decreto Distrital 197 del 2014.

Bogotá, D.C., diciembre de 2018



Informe de la Estrategia
Comunicación para la Gente
(Vigencia 2018).

Veedor Distrital
Jaime Torres–Melo

Viceveedor Distrital
Daniel García Cañón

Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos
Juan Carlos Rodríguez Arana

Veedora Delegada para la Contratación
Tatiana Mendoza Lara

Veedor Delegado para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal
Jasson Cruz Villamil

Veedor Delegado para la Participación y los Programas Especiales
Diego Fernando Maldonado Castellanos

Jefe Oficina Asesora de Planeación
Diana Enciso Upegui

Jefe Oficina Asesora Jurídica
Janneth Caicedo Casanova

Equipo de Trabajo

Juan Carlos Valdés Rosales
Diana Carolina Camargo Pinzón



Tabla de contenido

Introducción	5
1. Estrategia comunicación para la gente	5
1.1 Socialización.....	6
2. Metodología de la estrategia	7
2.1 Talleres de simplicidad.....	7
2.2 Traducción de documentos.....	8
a. Revisión del documento postulado.....	9
3. Resultados estrategia 2018.....	10
3.1 Entidades que realizaron taller de simplicidad.....	11
3.2 Preguntas y comentarios recurrentes en los talleres	13
Anexos.....	14

Lista de Tablas

<i>Tabla 1.</i> Fases implementación de la estrategia comunicación para la gente.	6
<i>Tabla 2.</i> Relación envío de invitaciones a entidades distritales	6
<i>Tabla 3.</i> Gestión estrategia comunicación para la gente 2018.....	10



Introducción

La Veeduría Distrital en virtud de las facultades que le han sido otorgadas por el Decreto Ley 1421 de 1993 y el Acuerdo 24 de 1993, como entidad de control preventivo y en desarrollo de su visión, orientada a fortalecer la transparencia y aportar al mejoramiento de la gestión pública distrital, realiza acompañamiento a las entidades distritales poniendo en el centro de su labor al ciudadano, como protagonista de lo público.

En concordancia con lo anterior y con base en la publicación realizada en julio de 2015 por el Departamento Nacional de Planeación – DNP de la “*Guía de Lenguaje Claro*”, la Veeduría Distrital durante la vigencia 2016 implementó la estrategia Comunicación para la Gente, que contempla el acceso a la información pública 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.

Ésta estrategia a la que se le ha dado continuidad durante el 2017 y 2018, comprende el proceso de acompañamiento a la traducción de documentos de alta demanda ciudadana en las entidades distritales con el fin de que sean accesibles, entendibles y útiles a 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, logrando así, que se contribuya 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 recoge todo el proceso realizado en el marco de la estrategia durante el 2018, las entidades distritales participantes, la traducción a lenguaje claro de los documentos/formatos postulados y los talleres de simplicidad desarrollados. 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) dando información más clara y precisa a los ciudadanos, con el fin de que puedan entenderlos y utilizarlos según sus necesidades.

1. Estrategia comunicación para la gente

Teniendo como base la amplia acogida de la estrategia comunicación para la gente en las vigencias 2016 y 2017, la Veeduría Distrital dentro de las actividades realizadas en su plan de acción para la vigencia 2018, contempló como meta la traducción de 10 documentos/formatos postulados por entidades del Distrito Capital, seleccionados teniendo en cuenta los siguientes criterios: 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	Entre los meses de abril y septiembre, de acuerdo con la programación con las entidades solicitantes.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

1.1 Socialización

La Veeduría Distrital realizó una primera socialización de la estrategia 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, donde 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>Entidades invitadas</i>	<i>No. 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	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 los documentos que las entidades consideraran debían ser traducidos a lenguaje claro por la complejidad de su contenido, usando el correo electrónico para la postulación y envío de los mismos a la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos.

2. Metodología de la estrategia

La metodología que se desarrolla en el marco de la estrategia comunicación para la gente, encierra dos fases centrales con las que se logra la implementación del lenguaje claro en los diferentes documentos que circulan en las entidades distritales y que diariamente manejan los ciudadanos para la gestión de sus peticiones y/o requerimientos ante la Administración; por un lado, están los talleres de simplicidad y por otro la traducción de documentos/formatos de alto tráfico a lenguaje ciudadano.

2.1 Talleres de simplicidad

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 sus instalaciones, de tal forma que se 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 simplicidad 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 del 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.

2.2 Traducción 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 simplicidad 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 qué se le debe suprimir o agregar teniendo en cuenta las herramientas vistas durante el taller y el contexto ciudadano. En algunos casos no se desarrolla taller de simplificación; sin embargo, es posible la traducción de documentos.



Los documentos son producto de este ejercicio de traducción, no obstante, aún tienen pendiente surtir la etapa de aprobación e implementación en las entidades, por lo que podrían presentarse nuevas observaciones o ajustes a los mismos.

a. 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:

- 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.

- 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. Resultados estrategia 2018

Durante la vigencia 2018, se trabajó con un total de 15 entidades del Distrito Capital, tanto en la traducción de documentos como en el desarrollo de los talleres de simplicidad. Frente a los documentos, se logró la traducción a lenguaje claro de un total de 32 documentos/formatos con 11 de las 15 entidades enunciadas anteriormente. Por su parte, respecto a los talleres se llevaron a cabo un total de 31 sesiones, en las que se contó con la participación de 12 entidades. A continuación, se relacionan los documentos traducidos y las fechas de realización de los talleres de simplicidad:

Tabla 3. Gestión estrategia comunicación para la gente 2018

<i>No.</i>	<i>Entidad distrital</i>	<i>No. De documentos traducidos</i>	<i>Documento simplificado</i>	<i>No. de talleres</i>	<i>Fecha talleres 2018</i>
1	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	2	* Respuesta tipo SAI * Respuestas tipo Eventos SDQS	1	1) 20 de abril
2	Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	4	* Respuesta - 2018ER2995 * Respuesta - 2018ER4050 * Respuesta - ER3446 * Respuesta - ER33448	3	1) 20 de junio 2) 6 de julio 3) 10 de agosto
3	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	3	* PA08-PR01-F01 - Recepción peticiones * Comunicación por aviso * Encuesta percepción ciudadana	0	N.A.
4	Instituto para la Economía Social	1	* Participación Ciudadana	0	N.A.
5	Jardín Botánico José Celestino Mutis	1	* F.01-PM.01.01.01 - Verificación en Campo	1	1) 19 de junio
6	Orquesta Filarmónica de Bogotá	0		1	1) 22 de agosto
7	Secretaría Distrital de Ambiente	2	* Portafolio Trámites y Servicios * Formato traslado por no competencia	0	N.A.
8	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	1	* Solicitud Espacio Público	1	1) 20 de Abril
9	Secretaría Distrital de Gobierno	4	* Presentación iniciativa * Certificación Residencia * Manual Atención Existentes * Procedimiento documentos extraviados	1	1) 22 de junio



No.	Entidad distrital	No. De documentos traducidos	Documento simplificado	No. de talleres	Fecha talleres 2018
10	Secretaría Distrital de Integración Social	10	* Creciendo en familia - Requisito ingreso * Respuesta solicitud proyecto - DP - MARIAVIUCHE * Enlace Social - DP - OSCARGOMEZ * Respuesta - DP – 15740 - SR.CRISPIN * Vejez Req. - LEONILDERAMIREZ * Formato Acto Administrativo Motivado * Constancia publicación respuesta anónimos * Formato notificación personal * Formato por aviso * Solicitud cupo	4	1) 23 de abril 2) 24 de abril 3) 22 de mayo 4) 24 de mayo
11	Secretaría Distrital de Movilidad	0		2	1) 4 de julio - am 2) 4 de julio - pm
12	Secretaría Distrital de Salud	0		2	1) 13 de abril 2) 7 de junio
13	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	0		4	1) 15 de junio 2) 30 de julio 3) 24 de agosto 4) 14 de septiembre
14	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	1	* Respuesta ciudadano	2	1) 7 de mayo 2) 7 de septiembre
15	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	3	* Informe Equipo Gestores * Radicado 700-002941-2 * Informe Supervisión y control	9	1) 05 de Abril 2) 19 de abril 3) 03 de mayo 4) 31 de mayo 5) 21 de junio 6) 5 de julio 7) 23 de julio 8) 31 de julio 9) 17 de agosto
<i>Total</i>		32		31	

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

De acuerdo con la tabla anterior, los documentos postulados por las entidades, fueron en su mayoría respuestas a derechos de petición, informes de gestión y formatos de trámites y servicios.

3.1 Entidades que realizaron taller de simplicidad



- Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público: Al taller asistieron 17 profesionales de diferentes áreas de la entidad, el día 20 de abril de 2018 en el horario de 2 a 4 pm en las instalaciones de la Secretaría Distrital de Planeación.
- Empresa de Transporte del Tercer Milenio – Transmilenio S.A.: Se llevaron a cabo el 20 de junio, 6 de julio y 10 de agosto, 3 talleres de simplicidad, los 2 primeros desarrollados en la jornada de la mañana y el último en la jornada de la tarde, con una participación total de aproximadamente 77 servidores de diferentes áreas de la Entidad.
- Jardín Botánico José Celestino Mutis: Se desarrolló el 19 de junio del presente año un único taller de simplicidad, en el cual se contó con la participación de 9 servidores de diferentes dependencias del Jardín, entre las que se encuentran el área de comunicaciones, la Secretaría General y otras áreas misionales. La jornada se llevó a cabo en el horario de 2:30 a 5:00 p.m.
- Orquesta Filarmónica de Bogotá: Se desarrolló el 22 de agosto del presente año un único taller de simplicidad, en el cual se contó con la participación de 18 servidores de diferentes dependencias de la Orquesta. La jornada se llevó a cabo en el horario de 9:00 a 11:30 a.m.
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico: Al taller asistieron 13 servidores de las áreas misionales y de la oficina de planeación y éste fue desarrollado en el horario de 8 a 10:30 am el 20 de abril de 2018.
- Secretaría Distrital de Gobierno: El 22 de junio del presente año se desarrolló el taller de simplicidad, en el cual se contó con la participación de 10 servidores de diferentes dependencias de la Entidad. La jornada se llevó a cabo en el horario de 8:00 a 10:30 a.m.
- Secretaría Distrital de Integración Social: Durante los meses de abril y mayo de la presente vigencia, se llevaron a cabo 4 talleres de simplicidad desarrollados en el horario de 2:00 a 4:30 p.m. con la Secretaría, en los cuales se contó con la participación de 148 servidores pertenecientes tanto al nivel central como a las diferentes subdirecciones locales de integración.
- Secretaría Distrital de Movilidad: El 4 de junio del presente año se llevó a cabo una jornada especial con la Secretaría, en la que se desarrollaron dos talleres de simplicidad uno en cada jornada del día (mañana y tarde), en los cuales se contó con la participación de aproximadamente 46 servidores de diferentes dependencias de la Entidad.
- Secretaría Distrital de Salud: A los talleres asistieron alrededor de 28 servidores de las áreas de atención a la ciudadanía y de inspección vigilancia y control de la Entidad, y éstos fueron desarrollados el 13 de abril en el horario de 8 a 10:30 am y el 7 de junio de 2:30 a 5:00 pm.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.: Se realizaron durante el 2018 en total cuatro talleres de simplicidad que fueron desarrollados en instalaciones pertenecientes a la



Subred en jornadas en la mañana, y en los que se contó con la participación de alrededor de 52 servidores de diferentes áreas de la Subred.

- Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial: En el 2018 con la Unidad se llevaron a cabo 2 talleres de simplicidad, uno el 7 de mayo en el horario de 2:30 a 5:00 p.m. en el que se contó con la participación de 20 servidores de diferentes áreas como la oficina de planeación, jurídica, entre otras; y la segunda jornada desarrollada el 7 de septiembre con un total de 7 residentes sociales de la Entidad.
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos: Se realizaron durante el 2018 en total nueve talleres de simplicidad que fueron desarrollados en las instalaciones de la Unidad en el horario de 8 a.m. a 10:30 a.m. y en los que se contó con la participación de alrededor de 123 servidores de diferentes áreas de la Entidad, entre las que se encuentran aprovechamiento, auxilios funerarios, las oficinas de planeación y control interno, la subdirección de disposición final, entre otras.

3.2 Preguntas y comentarios recurrentes en los talleres

Durante las sesiones realizadas con las diferentes entidades, se generaron inquietudes para que la Veeduría Distrital de respuesta a preguntas probables referentes a los temas tratados en el taller de simplicidad. Estas inquietudes fueron recurrentes en la mayoría de los servidores y contratistas, lo que permitió dar respuestas durante la presentación de los temas. A continuación, se relacionan las preguntas y/o inquietudes recurrentes por parte de los servidores, así como las respuestas que se dieron 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 los directivos sean tenidos en cuenta en la programación de los talleres de simplicidad de documentos a lenguaje claro, como tomadores de decisiones en las entidades.

Los talleres siempre culminaron 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.



Informe de la Estrategia
Comunicación para la Gente
(Vigencia 2018).

Anexos

Anexo A. Listados de asistencia a los talleres de simplicidad

Anexo B. Documentos traducidos

FIN.